

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening

Voortgezet Onderwijs Veghel

vereniging
ons middelbaar onderwijs

onderwijs met overtuiging



Kenmerk: DocOMO-60327
Versie: 22 juni 2021
TenderNed kenmerk: 317341

INHOUD

INHOUD	2
DEFINITIES	4
1	INLEIDING6
1.1	Aanbestedende Dienst6
1.2	Voorwerp van de opdracht7
1.3	Verdeling in percelen7
1.4	Omvang7
1.5	Doelstelling en duur Overeenkomst7
1.6	Planning8
1.7	Opbouw Aanbestedingsdocument8
2	PROCEDURE9
2.1	Bezichtiging9
2.2	Vragen9
2.3	Indienen Inschrijving9
2.4	Voorwaarden10
2.5	Opbouw Inschrijving11
2.6	Beoordelingsteam12
2.7	Beoordelingsprocedure13
2.8	Bezwaren13
2.9	Overeenkomst13
3	BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN14
4	GUNNINGFASE17
4.1	Criteria, subcriteria, wegingen en eindscore17
4.2	Beoordeling17
4.2.1	Subcriterium prijs regulier werk en regie17
4.2.2	Subcriterium kwaliteitsgarantie18
4.2.3	Subcriterium open vragen19
5	PROGRAMMA VAN EISEN22
5.1	Schoonmaakonderhoud22
5.1.1	Indeling werkprogramma's22
5.1.2	Normen werkprogramma's24
5.1.3	Extra vloeronderhoud en extra taken26
5.1.4	Calculatie26
5.1.5	Ruimtetaat/bestek28
5.1.6	Mutaties in het schoonmaakbestek28
5.1.7	Planningsvoorschriften28
5.1.8	Algemene werkzaamheden29
5.1.9	Bijzonderheden29
5.1.10	Afval en papier30
5.2	Beheer sanitaire voorzieningen30
5.3	Afroepwerkzaamheden30
5.3.1	Glasbewassing30
5.3.2	Specifiek afroepwerkzaamheden32
5.3.3	Regiewerk32
5.4	Calamiteiten32
5.5	Overige eisen33
5.5.1	Algemeen33
5.5.2	Wet- en regelgeving33
5.5.3	Verantwoordelijk marktgedrag33
5.5.4	Duurzame samenleving34
5.5.5	Klachten35
5.5.6	Personeel en organisatie35
5.5.7	Communicatie37
5.5.8	Sleutelbeheer38
5.5.9	Privacy38
5.5.10	Opstart39
5.5.11	Facturering39
5.5.12	Huisregels41
5.5.13	Toetsing dienstverlening41
5.5.14	Metten van het proces42

5.5.15 Meten van de beleving	43
5.5.16 Einde Overeenkomst	44
Bijlage A UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)	45
Bijlage B.1 CONCEPT OVEREENKOMSTEN	46
Overeenkomst I	46
Overeenkomst II	46
Wachtkamerovereenkomst	46
Bijlage C DEFINITIES	47
C.1 Terminologie	48
C.2 Elementen	49
C.3 Elementonderdelen.....	52
C.4 Schoonmaakhandelingen	53
C.5 Schoonmaakmethoden.....	57
C.5.1 Vuilsoorten.....	57
C.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer	57
Bijlage D WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK	59
W – Werkruimten.....	60
PW – Praktijklokaal werkplaatsen	62
PK – Praktijklokaal Keuken	63
S - Sanitaire ruimte.....	64
V – Verkeersruimte	65
XB – Periodiek vloeren beschermd.....	67
Bijlage F BIJZONDERHEDEN.....	68
Bijlage G TOELICHTING INVULTABELLEN.....	69
1. Invultabel categorienormen	70
2. Invultabel regulier werk	71
3. Tabblad Ruimten werkdag / Ruimten weekenddag	72
4. Invultabel objecten.....	73
5. Invultabel niet-meewerkende objectleiding	74
6. Invultabel totaalblad objecten	75
7. Invultabel afroep incidenteel	76
8. Invultabel regiewerk.....	77
9. Invultabel glas.....	78
10. Invultabel glas per locatie.....	79
11. Invultabel totaalblad schoonmaakwerk	80
Bijlage H KWALITEITSGARANTIE.....	81
Bijlage I FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN.....	82

DEFINITIES

Dit document bevat verschillende gedefinieerde termen. Deze termen zijn herkenbaar aan het gebruik van een hoofdletter. De gebruikte termen met bijbehorende definities zijn hieronder weergegeven.

Term	Definitie
Aanbestedende Dienst	Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs
Aanbestedingsdocument	Alle documenten die in de Procedure, afkomstig van Aanbestedende Dienst, aan Inschrijvers/Gegadigden worden verstrekt.
Bijlagen	Aanhangsels bij het Aanbestedingsdocument welke daarvan een onlosmakelijk deel uit maken en onderdeel zijn van het Aanbestedingsdocument.
Beste PKV	Beste prijs-kwaliteitverhouding.
Gegadigde	De rechtspersoon die dit Aanbestedingsdocument heeft gedownload.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die het Aanbestedingsdocument heeft gedownload en een Inschrijving doet.
Inschrijving	Door Inschrijver ingediende aanbieding.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Een of meer nota's van nadere verstrekte inlichtingen die door Aanbestedende Dienst zijn opgemaakt, welke integraal deel uitmaken van het Aanbestedingsdocument.
Opdracht	Het tegen betaling uitvoeren van schoonmaakonderhoud en eventuele afroepwerkzaamheden volgens de Overeenkomst.
Opdrachtgever	Aanbestedende Dienst waarmee Overeenkomst of Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
Opdrachtnemer	Partij waaraan de Opdracht gegund is. Zie ook Opdrachtnemer I en Opdrachtnemer II.
Opdrachtnemer I	De Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst I wordt gesloten.
Opdrachtnemer II	De Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De overeenkomst die is gesloten aangaande het schoonmaakonderhoud tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Overeenkomst I	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer I.
Overeenkomst II	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II, wanneer Overeenkomst I gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst wordt beëindigd.
Prijsindexering	Een optionele jaarlijkse procentuele wijziging van de tarieven en prijzen in verband met onder andere gestegen loonkosten, prijzen en dergelijke.
Procedure	De Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud, waar onderhavig document onderdeel van uitmaakt.
Programma van Eisen	De commerciële en technische eisen ten aanzien van de Opdracht.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.
Wachtkamerovereenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II.

Zelfdragend	De uitvoering van (delen van) de werkzaamheden voor deze Opdracht mag (mogen) niet worden gefinancierd door werkzaamheden die niet binnen deze Opdracht vallen. De kosten voor de inzet van een medewerker van een bepaald uurtarief mogen niet zijn verdisconteerd in een ander uurtarief.
-------------	---

1 INLEIDING

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument voor het aan te besteden schoonmaakdienstverlening voor scholengroep Voortgezet Onderwijs Veghel van Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs (afgekort OMO).

Artikel 2.82 procedure

Op grond van artikel 2.82 Aanbestedingswet 2012 wordt deelneming aan de aanbestedingsprocedure voorbehouden aan SW-bedrijven.

Deelname aan deze aanbestedingsprocedure is voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben. Ten minste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen of ondernemingen zijn gehandicapte of kansarme werknemers.

Ondernemers welke niet aan de in dit Aanbestedingsdocument gesteld sociale eisen kunnen voldoen worden niet toegelaten tot deze aanbesteding.

Dit document beschrijft de Procedure en het Programma van Eisen.

Voor deze Europese aanbesteding is Inschrijver verplicht dit document te hanteren en strikt de aanwijzingen op te volgen. Indien Inschrijver afwijkt van de Procedure, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Deze Europese aanbesteding betreft een openbare procedure volgens de herziene Aanbestedingswet 2012. Dit betekent dat in dit Aanbestedingsdocument zowel de selectiefase als de gunningfase is opgenomen.

Intexo Adviesbureau b.v. is als ondersteunend en begeleidend adviseur betrokken bij deze aanbesteding. Intexo Adviesbureau b.v. is een adviesbureau binnen de facilitaire branche met een specialisatie op het gebied van schoonmaakonderhoud.

1.1 Aanbestedende Dienst

Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs is een vereniging van scholen voor voortgezet onderwijs in voornamelijk Noord-Brabant. De vereniging is opgericht in 1916 en bestaat momenteel uit 34 scholen die uiteenlopen van gymnasium tot en met brede scholengroepen inclusief praktijkonderwijs. In totaal worden zo'n 62.000 leerlingen in hun leerproces begeleid door circa 7.000 medewerkers.

De scholen ontwikkelen de talenten van iedere leerling door goed onderwijs te bieden, geïnspireerd vanuit de katholieke traditie. Zo verwerven de leerlingen passende startposities voor vervolgonderwijs en voor toetreding tot de maatschappij. De grote verscheidenheid binnen Ons Middelbaar Onderwijs vormt de bron voor kennisdeling en daarmee voor het versterken van de professionaliteit van de docenten. Door het benutten van schaalvoordelen zijn de scholen bovendien samen sterker en kunnen ze toch kleinschalig blijven.

De Raad van Bestuur is het bevoegd gezag van de scholen van vereniging Ons Middelbaar Onderwijs. De belangrijkste taak van de Raad van Bestuur is het zodanig faciliteren van de OMO-scholen dat zij optimaal in staat zijn kwalitatief goed onderwijs te bieden.

Het OMO-bureau in Tilburg ondersteunt de scholen van de vereniging en de raad van bestuur. Dit gebeurt vanuit verschillende rollen en op diverse domeinen, waaronder Inkoop.

Meer informatie over de vereniging, de scholen en het bureau treft u op www.omo.nl.

1.2 Voorwerp van de opdracht

De aanbesteding betreft het schoonmaakonderhoud van de scholengroep Voortgezet Onderwijs Veghel, bestaande uit locatie Zwijsen College te Veghel en Fioretti College te Veghel.

De opdracht is op grond van artikel 2.82 van de aanbestedingswet voorbehouden aan SW-bedrijven.

Eventuele afroepwerkzaamheden zijn in alle gevallen optionele werkzaamheden.

1.3 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

1.4 Omvang

De geschatte omvang van de aanbesteding is gebaseerd op het aantal vierkant meters.

School	Locaties	Omvang totaal m2
VO Veghel	Zwijsen College	11.422
VO Veghel	Fioretti College	17.047

1.5 Doelstelling en duur Overeenkomst

De doelstelling is om een overeenkomst aan te gaan met een professionele leverancier die binnen het budget met kennis en kunde het gevraagde schoonmaakonderhoud met een zo hoog mogelijke kwaliteit de Beste PKV levert.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van drie jaar. Na die drie jaar wordt de overeenkomst twee maal met één jaar verlengd, tenzij opdrachtgever uiterlijk zes maanden voor de eerstvolgende expiratiedatum schriftelijk aan opdrachtnemer de overeenkomst opzegt per de eerstvolgende expiratiedatum. Na vijf jaar hebben partijen jaarlijks de mogelijkheid de overeenkomst met één jaar te verlengen, mits partijen dit uiterlijk negen maanden voor de eerstvolgende expiratiedatum schriftelijk zijn overeengekomen.

Ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is 1 december 2021.

1.6 Planning

De planning van deze Europese aanbesteding is, onder voorbehoud, als volgt:

Activiteit	Tijdstip
Aankondiging	22-06-2021
Uiterste datum aanmelding bezichtiging	30-06-2021 voor 10.00 uur
Bezichtiging	01-07-2021
Uiterste datum voor stellen vragen 1 ^e NvI	06-07-2021 voor 10.00 uur
Publicatie 1 ^e NvI	14-07-2021
Uiterste datum voor stellen vragen 2 ^e NvI	19-07-2021 voor 10.00 uur
Publicatie 2 ^e NvI	22-07-2021
Sluitingsdatum inschrijvingsperiode	08-09-2021 voor 10.00 uur
Streefdatum voorlopige gunning	29-09-2021
Streefdatum definitieve gunning	20-10-2021
Beoogde ingangsdatum Overeenkomst	01-12-2021

Inschrijver dient na de sluitingsdatum van de inschrijvingsperiode tot aan de streefdatum van de voorlopige gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke Inschrijver binnen drie (3) werkdagen na verzending dient te beantwoorden.

1.7 Opbouw Aanbestedingsdocument

De opbouw van dit Aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 2 vindt Inschrijver de werkwijze, regels en voorwaarden over de aanbestedingsprocedure;
- In hoofdstuk 3 vindt Inschrijver de selectiefase;
- In hoofdstuk 4 vindt Inschrijver de gunningfase;
- In hoofdstuk 5 vindt Inschrijver het programma van eisen.

2 PROCEDURE

De Europese aanbesteding verloopt conform de in paragraaf 1.5 beschreven planning. In dit hoofdstuk zal de Procedure per onderdeel worden toegelicht.

2.1 Bezichtiging

Er is een mogelijkheid om deel te nemen aan een bezichtiging.

Het RIVM Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu heeft een generiek kader 'Coronamaatregelen' opgesteld voor bedrijven, organisaties, instellingen, lokale overheden en verenigingen. Het kader geeft adviezen hoe al deze organisaties zich kunnen houden aan de Nederlandse maatregelen vanuit de Rijksoverheid.

Er geldt een maximum van 2 personen per Inschrijver.

Daarnaast vraagt Opdrachtgever aan Gegadigde om de Coronamaatregelen tijdens de bezichtiging in acht te nemen, waarbij uitgangspunten zoals anderhalve meter afstand houden, hygiënemaatregelen en de gezondheidscheck de basis van dit kader vormen.

De procedure tijdens deze rondleiding is als volgt:

1. Gegadigde dient zich vóór woensdag 30 juni 2021 voor 10.00 uur aan te melden.
2. Aanmelden kan door een mail te sturen aan inkoop@omo.nl, waarbij de namen van de aanwezigen worden vermeld.
3. Het tijdstip van de bezichtiging is van 10.00 tot 12.00 uur. Opdrachtgever stuurt uiterlijk woensdag 30 juni einde dag een bevestiging met aanmeldprocedure.
4. Indien Gegadigde zich niet van tevoren aanmeldt, kan toegang tot de locatie worden ontzegd.
5. Mocht Gegadigde naar aanleiding van deze rondleiding vragen hebben, dan dient Gegadigde deze, na de bezichtiging, schriftelijk kenbaar te maken.
6. De gestelde vragen worden middels een Nota van Inlichtingen (NvI) beantwoord.

2.2 Vragen

Vragen kunnen uitsluitend schriftelijk gesteld worden via TenderNed middels berichten, conform planning. De vragen dienen geformuleerd te worden met behulp van Bijlage I (van dit Aanbestedingsdocument).

Iedere Gegadigde wordt geacht kennis te nemen van de NvI. Deze zullen een integraal onderdeel vormen van de af te sluiten Overeenkomst.

2.3 Indienen Inschrijving

De Inschrijving dient middels TenderNed te worden ingediend door deze met bijbehorende bijlagen te uploaden in het dashboard van de Aanbesteding. Vervolgens dient de Inschrijver in het dashboard op de link 'Inschrijven op de aanbesteding' te klikken om de Inschrijving in te dienen.

Uw inschrijving dient uiterlijk woensdag 8 september 2021 voor 10:00 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed via www.tenderned.nl.

Inschrijver is altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig, op de juiste wijze en volledig indienen van diens Inschrijving en tijdige en volledige ontvangst van de Inschrijving door het uploaden in de digitale kluis. Houdt hierbij rekening met het digitale proces. Dit kan bijvoorbeeld verstoord worden door lokale, regionale of landelijke storingen in het internetverkeer en/of vertraging in de ontvangst van de benodigde TAN-code van TenderNed. Aanbestedende Dienst is hiervoor niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk. Eventuele problemen met de digitale indiening van de Inschrijving zijn voor rekening en risico van Inschrijver. Wij raden aan om ruim op tijd te beginnen met het uploaden van de documenten.

Op de website www.tenderned.nl staan documenten die eventueel kunnen helpen bij het inschrijven via TenderNed zoals: 'in zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'. Ervaart u problemen met TenderNed, meld dit dan bij de Servicedesk van TenderNed via tel. 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

2.4 Voorwaarden

Ingediende Inschrijvingen dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen.

Voorwaarden procedure:

1. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden zoals gesteld in dit Aanbestedingsdocument en mogelijke aanpassingen vermeld in de NvI.
2. Het is niet toegestaan om voorwaarden te stellen aan de Inschrijving en Overeenkomst. Indien Inschrijver wel voorwaarden hieraan stelt zal de Inschrijving als een voorwaardelijke Inschrijving worden gekenmerkt en derhalve als ongeldig verklaard worden.
3. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Tijdens deze periode is de Inschrijving een onherroepelijk aanbod.
4. Gedurende de Procedure heeft Gegadigde de mogelijkheid om suggesties te doen ten aanzien van Overeenkomst, Wachtkamervereenkomst en/of de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen Ons Middelbaar Onderwijs zoals bijgevoegd in het Aanbestedingsdocument. De suggesties dienen als vraag te worden gesteld volgens de procedure beschreven in paragraaf 2.2. Middels de NvI zal Aanbestedende Dienst een reactie gegeven worden op de voorgestelde suggesties.
5. Inschrijver dient in de Inschrijving (middels de bij te voegen UEA) te vermelden welk gedeelte van de Opdracht Inschrijver eventueel voornemens is aan een derde in onderaanneming te geven. Deze eventuele onderaanneming laat de vraag naar de aansprakelijkheid van de hoofddienstverlener onverlet.
6. Het ter beschikking gestelde Aanbestedingsdocument, met bijbehorende Bijlagen, mag niet zonder toestemming van Aanbestedende Dienst aan derden worden voorgelegd of voor een ander doel worden gebruikt.
7. Inschrijver dient de Inschrijving digitaal mee te zenden. De invultabellen dienen in 'Microsoft Excel-formaat' bijgevoegd te worden.
8. Er zullen door Aanbestedende Dienst aan de Inschrijvers geen kosten worden vergoed voor het samenstellen en indienen van de Inschrijving.
9. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst(en) de gehele of een gedeelte van de Procedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen. Tevens heeft Aanbestedende Dienst geen verplichting tot gunning. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met dit voorbehoud.
10. De Inschrijving dient opgesteld te worden in de Nederlandse taal.
11. Alle gevraagde bedragen dienen te worden afgegeven in euro's (EUR) exclusief btw, tenzij strikt anders vermeld.
12. Inschrijver dient zich bij de opbouw van de Inschrijving strikt te houden aan de daarvoor vermelde eisen.
13. De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Deze handtekening dient te zijn geplaatst onder de begeleidende aanbiedingsbrief en op alle daarvoor aangegeven plaatsen.
14. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen die onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt, zullen worden opgevat als "valse" verklaringen. Dit kan tot gevolg hebben dat de Inschrijving als ongeldig wordt verklaard. Indien na de aanbesteding blijkt dat verklaringen onjuistheden bevatten of toezeggingen niet (kunnen) worden waargemaakt, kan dit leiden tot juridische procedures.
15. Inschrijvers kunnen zich na de uiterste datum voor het stellen van vragen niet meer beroepen op achteraf geconstateerde onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken, onvolledigheden of bezwaren tegen de beschreven beoordelingssystematiek in dit Aanbestedingsdocument.

Voorwaarden met betrekking tot de invultabellen:

16. Strategisch inschrijven is niet toegestaan: Inschrijver mag geen negatieve productienormen, geen productienormen met de waarde nul, geen negatieve uurtarieven, geen uurtarieven met de waarde nul, geen prijs per eenheid met de waarde nul, geen negatieve prijs per eenheid, geen negatieve afroeprijzen, geen afroeprijzen met de waarde nul, geen

negatieve suppletiegetallen en geen suppletie met een waarde boven de één indienen. Uurtarieven en (afroep)prijzen zullen worden beoordeeld tot twee cijfers achter de komma na afronding. De Inschrijving van Inschrijver dient geheel Zelfdragend te zijn. Tevens mogen geen separate kortingsbedragen worden toegepast op de uurtarieven en afroeprijzen. Tot slot mag een component van een uurtarief geen negatief bedrag vormen en mogen er geen witte cellen in de invultabellen leeg gelaten worden.

17. De bijgevoegde invultabellen dienen volledig ingevuld te worden, strikt rekening houdend met de voorschriften zoals genoemd in bijlage G.
18. Enkel de witte cellen in de invultabellen (zie bijlage G) dienen aangepast/ingevuld worden door Inschrijver. De overige cellen (groen, geel en grijs) mogen in geen geval aangepast worden. Indien deze cellen wel aangepast zijn, dan zal de Inschrijving ongeldig verklaard worden.
19. Vermelde afnamehoeveelheden zijn een inschatting van de te verwachten afname gedurende de contractuele samenwerking. Echter, deze geschatte hoeveelheden zijn geen verplichting richting Aanbestedende Dienst. Het kan voorkomen dat significant minder werkzaamheden, tegen de door Inschrijver aangeboden prijzen, worden afgenomen dan op voorhand geschat. Inschrijver dient ook bij mindere afname dan haar prijzen gestand te doen en als zodanig te hanteren.

Het niet navolgen van één van genoemde voorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname, dit geheel en uitsluitend naar oordeel van Aanbestedende Dienst. Met nadruk wordt hier vermeld, dat Inschrijver de Inschrijving strikt volgens aanwijzingen in dit Aanbestedingsdocument dient in te richten. Indien Inschrijver van de aanwijzingen afwijkt, kan deze afwijzing van de Inschrijving tot gevolg hebben.

2.5 Opbouw Inschrijving

U dient een volledige Inschrijving in te dienen die voldoet aan de opbouw zoals hieronder is beschreven.

De Inschrijving dient u als volgt op te bouwen:

Inleiding:

- Rechtsgeldig ondertekende aanbiedingsbrief.

Eisen beantwoorden:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A);

Kwaliteit:

- Beantwoording van de open vragen (zie hoofdstuk 4 van dit Aanbestedingsdocument);
- Mogelijke ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde vragen kunnen worden bijgevoegd als bijlage van de Inschrijving. Deze documenten zullen niet mee beoordeeld worden bij de beoordeling van de gunningsvragen.
- Opgave van de kwaliteitsgarantie (zie paragraaf 4.2.2 van dit Aanbestedingsdocument).

Prijs:

- Ingevulde invultabellen voor de percelen waar u inschrijft conform de toelichting in bijlage G;
- Specificatie van uurtarieven van de verschillende personeelscategorieën die Inschrijver inzet. Duidelijk dient te zijn per uurtarief:
 - op welke loongroep het tarief wordt gebaseerd;
 - De uurtarieven voor vak volwassen dienen minimaal uit te gaan van het desbetreffende loongroep met 3 dienstjaren.
 - hoe het looncomponent is opgebouwd op basis van de onderhavige cao en de wettelijke toeslagen voor verschillende tijdvakken;
 - sociale lasten;
 - wat de overige componenten zijn waarop het uurtarief is gebaseerd, waarbij Inschrijver in elk geval onderscheid maakt in de componenten:
 - materialen en middelen;
 - machines;
 - bedrijfskleding en verdere uitrusting;
 - inzet indirecte leiding;
 - kosten ziekteverzuim en verzuimreductie;

- opleiding;
 - overige overhead;
 - risico en winst.
- Verklaring cq. berekening van al de door Inschrijver gehanteerde all-in uurtarieven die in de Inschrijving worden gebruikt inclusief procentuele verdeling tussen loonkosten (looncomponent op basis van onderhavige cao en sociale lasten) en overige kosten. Het (all-in) uurtarief dient uit te gaan van minimaal 3 dienstjaren.

Indien bovenstaande specificatie van de uurtarieven niet is bijgevoegd of bovenstaande componenten niet zijn opgenomen in de specificatie van de uurtarieven, dan wordt de Inschrijving als niet compleet en daarmee ongeldig verklaard.

De componenten van de specificatie van de uurtarieven die worden gehanteerd voor het uitvoerende reguliere schoonmaakwerk mogen geen nullen of negatieve getallen zijn. Indien dit toch gebeurt, dan wordt de Inschrijving als strategisch gekenmerkt en wordt de Inschrijving ook ongeldig verklaard.

Indien een gespecificeerd component abnormaal laag lijkt te zijn, dan zal hierover een verificatievraag worden gesteld door Aanbestedende Dienst aan Inschrijver. Indien het antwoord op deze verificatievraag Aanbestedende Dienst onvoldoende overtuigt van de haalbaarheid van het bedrag in het component, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en niet in de beoordeling worden meegenomen.

2.6 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat gemiddeld genomen uit:

- Vertegenwoordiging van centraal contractbeheer;
- Vertegenwoordiging van locatieverantwoordelijken;
- Vertegenwoordiging van inkoop;
- Materiedeskundige van Intexso.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht om de samenstelling van het beoordelingsteam tot aan beoordeling nog te wijzigen.

Het beoordelingsteam zal de Inschrijvingen beoordelen conform de vastgestelde beoordelingsprocedure.

2.7 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de volgende fasen:

- opening van Inschrijvingen;
- selectiefase;
- gunningfase.

Bij de opening van de Inschrijvingen wordt gekeken of de Inschrijving volledig is en voldoet aan het gestelde in paragraaf 2.4, 2.5 en hoofdstuk 3. Indien de Inschrijving voldoet, gaat deze door naar de selectiefase. Indien de Inschrijving niet voldoet dan wordt de desbetreffende Inschrijving ongeldig verklaard.

In de selectiefase wordt Inschrijver gevraagd naar:

- algemene informatie;
- uitsluitingsgronden welke mogelijk van toepassing zijn;
- onderbouwing ten aanzien van geschiktheidseisen.

Alleen Inschrijvers welke volledige algemene informatie verstrekken, waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is en die voldoen aan de geschiktheidseisen, gaan door naar de gunningfase. De overige Inschrijvers komen niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Indien blijkt bij de beoordeling dat de Inschrijving niet voldoet aan het Programma van Eisen, dan is de Inschrijving niet besteksconform en zal deze ongeldig worden verklaard.

In de gunningfase wordt de Inschrijving beoordeeld op de aangegeven gunningcriteria. Aan de hand van de gunningcriteria wordt de eindscore van de Inschrijver berekend. De Inschrijver met de hoogste eindscore wordt als voorlopige begunstigde aangemerkt.

2.8 Bezwaren

Gelijktijdig met het bekendmaken van het voorgenomen gunningbesluit, zullen de afgewezen Inschrijvers gemotiveerd in kennis worden gesteld. Eventueel kan door iedere afgewezen Inschrijver nadere informatie worden ingewonnen bij inkoop@omo.nl. Tegen de beslissing tot afwijzing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening een rechtsmiddel (kort geding) worden aangewend. In het belang van een snelle en goede voortgang, wordt iedere belanghebbende verzocht om Aanbestedende Dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, tenminste door het opsturen binnen voornoemde termijn van de concept dagvaarding, bij gebreke waarvan de vordering niet ontvankelijk is.

Wij verzoeken Inschrijver in het geval van dagvaarding ook een kopie van de (concept) dagvaarding te zenden aan bovenstaand emailadres.

2.9 Overeenkomst

Aanbestedende Dienst sluit een overeenkomst met twee Inschrijvers, te weten Overeenkomst I met de nummer één in rang en een Wachtkamerovereenkomst met de nummer twee in rang. De nummer één in rang is Opdrachtnemer I; de nummer twee in rang is Opdrachtnemer II.

Aanbestedende Dienst sluit Overeenkomst I, zoals bijgevoegd in bijlage B.1, met Opdrachtnemer I onder de daarin beschreven condities.

Met Opdrachtnemer II sluit Aanbestedende Dienst een Wachtkamerovereenkomst, zoals bijgevoegd in bijlage B.2. De strekking van de Wachtkamerovereenkomst tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer II is dat Opdrachtnemer II zijn Inschrijving gestand doet gedurende de initiële periode (van 3 jaar) en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien en voor zover Overeenkomst I met Opdrachtnemer I is geëindigd. Zodra Overeenkomst I is geëindigd, eindigt de Wachtkamerovereenkomst en gaat tegelijkertijd Overeenkomst II met Opdrachtnemer II van kracht ten aanzien van de resterende contractperiode. Het omzetbedrag van de door Opdrachtnemer II uit te voeren werkzaamheden wordt vastgesteld aan de hand van de in de Wachtkamerovereenkomst opgenomen prijzen, normen en tarieven.

Zolang de Wachtkamerovereenkomst voortduurt en Overeenkomst II niet van kracht is, is het mogelijk dat Aanbestedende Dienst jaarlijks een overleg organiseert met Opdrachtnemer II om eventuele herziene prijsafspraken in verband met mogelijke Prijsindexering vast te leggen.

3 BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN

Bij de beoordeling van de uitsluitingsgronden zal gecontroleerd worden of het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verder kortweg UEA, volledig door Inschrijver is ingevuld. Het UEA dient te worden ondertekend, indien dit niet het geval is dan geldt de handtekening onder de inschrijving (voorbrief) als ondertekening van het UEA.

Inschrijver mag buiten de invulvelden het UEA nimmer tekstueel wijzigen.

Een Inschrijver die het UEA niet invult of de verlangde informatie niet (juist) aanlevert wordt uitgesloten van verdere deelname. Een Inschrijver die niet voldoet aan de geschiktheidseisen komt niet voor gunning in aanmerking.

Na voorlopige gunning worden door Aanbestedende Dienst de originele bewijsstukken opgevraagd bij de Inschrijvers met rangorde 1 en 2 (zie paragraaf 4.1.). Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk originele bewijsstukken aan te leveren.

De voorlopig gegunde dient gevraagde bewijsstukken binnen drie (3) werkdagen na het eerste verzoek te kunnen overleggen aan Aanbestedende Dienst.

Het gaat hierbij om de volgende bewijsstukken:

- Uittreksel Kamer van Koophandel van de organisatie waarmee u inschrijft en eventueel die van de moedermaatschappij(en):
 - Uittreksels niet ouder dan 6 maanden;
 - Uit de uittreksels dient te kunnen worden opgemaakt dat de persoon die namens uw organisatie tekent daarvoor bevoegd is.
- Bewijs/afschrift dat voldaan wordt aan artikel 2.82 van de Aanbestedingswet (PSO-30+ (Abw)-Certificaat of gelijkwaardig);
- Verklaring Betalingsgedrag (op te vragen bij de belastingdienst)
 - Verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden.
- Geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (op te vragen bij justis.nl).
- ISO 14001 certificaat of eigen verklaring die voldoet aan de eisen zoals omschreven in dit hoofdstuk.

Indien de aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten of wanneer er onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, kan Aanbestedende Dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. Het staat Aanbestedende Dienst in een dergelijk geval vrij om een nieuwe gunningsbeslissing op te stellen waarin aan een andere Inschrijver die oorspronkelijk lager in de rangorde van Inschrijvingen was geëindigd, wordt gegund.

Het UEA is als bijlage A opgenomen in dit Aanbestedingsdocument.

Invulinstructie

Het UEA bestaat uit zes delen:

- Deel I: Informatie over de Aanbestedingsprocedure
- Deel II: Gegevens over de ondernemer
- Deel III: Uitsluitingsgronden
- Deel IV: Selectiecriteria
- Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden

Deel I: Informatie over de Procedure

In dit deel heeft Aanbestedende Dienst informatie omtrent de Procedure beschreven.

Deel II: Gegevens over de ondernemer

In deel II A en B vult Inschrijver gegevens met betrekking tot de eigen organisatie in.

Combinatie

Indien sprake is van een Inschrijving in combinatie, dient ook deel II C ingevuld te worden. Tevens dient elke deelnemer aan de combinatie een volledig ingevulde UEA bij te sluiten bij de

Inschrijving. Welke deelnemer optreedt als penvoerder gedurende de Procedure, wordt ingevuld in deel A.

Na Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen.

Bij deelname aan een combinatie is het niet toegestaan om daarnaast als onderdeel van een andere combinatie of zelfstandig een Inschrijving in te dienen. Het is voor deelnemers aan een combinatie niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

Indien een Inschrijver beroep doet op derde(n) om een deel of delen van de opdracht uit te voeren, dan dient dit gespecificeerd te worden in deel II D.

Deel III: Uitsluitingsgronden

Vul deel III A correct in. *

Vul deel III B correct in. **

In deel III C is aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zijn gedurende deze Procedure. *

* Wordt één van de uitsluitingsgronden met "Ja" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

** Wordt dit met "Nee" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat voldoende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen, wordt niet als ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Deel IV: Selectiecriteria

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a van deel IV verklaart de Inschrijver dat de onderneming voldoet aan alle hierna volgende geschiktheidseisen.

Milieu

De Inschrijver beschikt voor zijn onderneming, althans voor dat deel/die delen van de onderneming dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval de aard en hoeveelheid van in te zetten schoonmaakmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het Opdracht gerelateerde transport) te verminderen.
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving.
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De monitoring (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of gelijkwaardig beschikt, welke minimaal de hierboven genoemde onderwerpen omvat.

Bewijsmiddelen:

1. Een verklaring van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de geschiktheidseis voldoet.

2. Een certificaat of ander document dat is afgegeven en ondertekend door een onafhankelijke, geaccrediteerde derde (zoals een auditor of een accountant), waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden

Deel V is niet van toepassing op deze Procedure.

Deel VI: Slotopmerkingen

Hiermee verklaart Inschrijver dat de in de delen I t/m IV verstrekte informatie accuraat en correct is en dat Inschrijver zich bewust is van de consequenties van het afleggen van een valse verklaring.

4 GUNNINGFASE

De keuze van een leverancier vindt plaats op basis van diverse criteria. In deze paragraaf vindt Inschrijver een beschrijving van deze criteria en hoe deze worden beoordeeld.

De gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium Beste PKV.

De kwaliteit wordt op verschillende aspecten beoordeeld. In onderstaande paragrafen is beschreven hoe de beoordeling plaatsvindt.

4.1 Criteria, subcriteria, wegingen en eindscore

De volgende criteria en subcriteria worden gehanteerd met de bijbehorende wegingen:

Criterium		Subcriterium		Punten
Weging	Naam	Weging	Naam	Max
20%	Prijs	100%	Prijs regulier werk en regie	100
80%	Kwaliteit	10%	Kwaliteitsgarantie	100
		90%	Open vragen	100

Per criterium worden één of meerdere subcriteria onderscheiden. De maximale score per subcriterium is 100 punten. Middels de gewogen puntenscore, zoals opgenomen in bovenstaande tabel, wordt het aantal punten per subcriterium en criterium vastgesteld.

De Inschrijvers worden geordend op eindscore, waarbij geldt dat de Inschrijver met de hoogste eindscore rangorde 1 krijgt, de Inschrijver met de op één na hoogste eindscore rangorde 2 etc.

Indien op basis van de eindscore er meerdere Inschrijvers een rangorde 1 krijgen, dan zal er een loting plaatsvinden bij een notaris tussen de Inschrijvers welke met de eindscore op rangorde 1 geëindigd zijn. Hetzelfde geldt indien er meerdere Inschrijvers geëindigd zijn op rangorde 2.

4.2 Beoordeling

De beoordeling van de (sub)criteria vindt plaats conform onderstaande toelichting.

4.2.1 Subcriterium prijs regulier werk en regie

De vergelijkingsprijs van een inschrijving bestaat uit de optelling van:

- De kosten van het reguliere werk (zie Invultabel, tabblad Totaal, regel 'Regulier werk', kolom 'Bedrag per jaar incl. BTW (euro)');
- De kosten van het regiewerk (zie Invultabel, tabblad Totaal, regel 'Regie (geschat)', kolom 'Bedrag per jaar incl. BTW (euro)').

De vergelijkingsinzet van een inschrijving bestaat uit de uren weergegeven in de Invultabel, tabblad Totaal, regel 'Regulier werk', kolom 'Uren per jaar uitvoering'.

Bij het invullen van de invultabel gelden de volgende eisen:

Scholengroep	Plafondbedrag incl. BTW (per jaar)
VO Veghel	563.000,00

LET OP:

- De inschrijving is ongeldig indien de vergelijkingsprijs hoger is dan het vermelde plafondbedrag incl. BTW (per jaar).
- De inzet aan uren dient ook daadwerkelijk plaats te vinden. Opdrachtgever is bevoegd elke week een overzicht van de ingezette uren op te vragen. Bij minder inzet kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken om alternatieve werkzaamheden te laten plaatsvinden.

De score voor het subcriterium prijs wordt als volgt berekend:

De Inschrijver met de laagste totaalsom zal 100 punten ontvangen. De score van de overige Inschrijvers wordt als volgt bepaald:

- $((\text{laagste prijs})/(\text{prijs Inschrijver})) * 100$.

4.2.2 Subcriterium kwaliteitsgarantie

Aanbestedende Dienst vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van de dienstverlening wordt geleverd door Inschrijver. Aanbestedende Dienst wenst dan ook samen te werken met een Inschrijver die een duidelijke kwaliteitsgarantie afgeeft.

De garantie van de schoonmaakkwaliteit kan worden uitgedrukt in het kortingspercentage dat de Inschrijver bereid is te honoreren indien de kwaliteit bij een herinspectie opnieuw wordt afgekeurd. Er is sprake van een afkeuring indien de schoonmaakkwaliteit onder de goedkeurgrens valt, zoals gedefinieerd in artikel 7 van de Overeenkomst. Hoe hoger het kortingspercentage is, dat de Inschrijver bereid is toe te passen, hoe meer punten er worden gescoord.

De Inschrijver dient een kortingspercentage ten behoeve van de kwaliteitsgarantie op te geven in bijlage H, verder te noemen percentage X. Het minimale te offeren percentage X dient 25% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage X niet is opgenomen of minder dan 25% bedraagt, worden beoordeeld als X=25%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage X meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als X=100%. Het door de Inschrijver opgegeven percentage is percentage X zoals benoemd in artikel 9 van de Overeenkomst.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX = het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers

MIN = 25%

BAND = MAX-MIN

X = door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score} = ((X - \text{MIN}) / \text{BAND}) * 100 \quad (\text{afrounden op 2 decimalen})$$

Voorbeeld

- Inschrijver A biedt 25%;
- Inschrijver B biedt 30%;
- Inschrijver C biedt 50%;
- MAX is dus 50%, BAND = 25%.
 - Score Inschrijver A = 0 punten;
 - Score Inschrijver B = 20 punten;
 - Score Inschrijver C = 100 punten.

4.2.3 Subcriterium open vragen

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te verkrijgen in enkele interne procedures van Inschrijver. Dit wordt bereikt middels de beantwoording van open vragen.

Binnen het subcriterium open vragen worden een aantal vragen beschreven. In deze vragen worden de wensen geformuleerd en wordt gevraagd om per vraag een duidelijk antwoord op te stellen.

Deze gegeven antwoorden worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande puntentoekenningtabel.

Puntentoekenningtabel:

Beoordeling	Toelichting	Punten
Slecht	Het antwoord geeft geen (relevante) invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever	0
Onvoldoende	Het antwoord geeft gedeeltelijk of onvoldoende invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	20
Matig	Het antwoord is inhoudelijk niet (geheel) relevant of concreet in relatie tot de beschreven wens van Opdrachtgever	40
Voldoende	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	60
Goed	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft meerwaarde ten opzichte van de beschreven wens.	80
Uitstekend	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft een beduidende meerwaarde voor de Opdrachtgever en onderscheidt zich ten opzichte van de andere inschrijvers	100

Er zijn geen tussenscores mogelijk.

Tip: Zorg ervoor dat uw antwoorden ondubbelzinnig, helder en concreet geschreven zijn.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen afzonderlijk en kent individueel een puntenscore toe aan de antwoorden op de vragen uit de Inschrijvingen. Na deze individuele beoordeling wordt er een plenaire sessie georganiseerd met alle beoordelaars, waarin de scorerresultaten worden doorgenomen. Indien er verschillen in de beoordeling zitten, worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele beoordeling besproken. Het beoordelingsteam komt vervolgens tot een unaniem oordeel en puntenscore. De score is dus geen gemiddelde van de individueel toegekende punten.

Mocht er enige twijfel bestaan over het rechtmatig toekennen van bepaalde punten, dan zal mogelijk hierover aan Inschrijver een verificatievraag worden gesteld.

Puntenberekening open vragen

Voor elke open vraag kan maximaal 100 punten worden gehaald.

- Dat betekent dat maximaal 300 punten kunnen worden behaald (MAX=300);

Het werkelijk aantal punten voor de Inschrijver is de optelling van de scores op de van toepassing zijnde open vragen.

De score voor het subcriterium open vragen wordt vervolgens als volgt berekend:

Maximaal aantal te scoren punten = MAX
Score Inschrijver = Z

Score = $Z / MAX * 100$

Open vragen

Inschrijver dient de open vragen te beantwoorden in dezelfde volgorde en met vermelding van het overeenkomstige vraagnummer. De antwoorden dienen zo kort en kernachtig mogelijk te zijn. Per vraag staat aangegeven wat het maximaal aantal A4 (enkelzijdig geteld) mag zijn (met lettertype van minimaal 10 punten). *Wanneer er meer dan de opgegeven aantal A4 per plan van aanpak worden ingeleverd, worden alleen de eerste pagina's van het plan meegenomen in de beoordeling (zoveel als aangegeven).*

Beoordelingsvrijheid

Hoewel Aanbestedende Dienst (de beoordeling van) de kwaliteitwensen zo transparant, inzichtelijk en objectief mogelijk heeft getracht te maken, zijn Inschrijvers zich ervan bewust dat Aanbestedende Dienst (en daarmee de individuele beoordelaars) bij de beoordeling enige mate van beoordelingsvrijheid heeft. Dit is inherent aan het Gunningscriterium 'Beste PKV' en aan het sub Gunningscriterium kwaliteit. Door in te schrijven stemmen Inschrijvers uitdrukkelijk in met de door de Aanbestedende Dienst gekozen systematiek en stemmen Inschrijvers er eveneens uitdrukkelijk mee in dat de beoordelaars enige mate van beoordelingsvrijheid hebben ten aanzien van het criterium kwaliteit.

Open vraag 1: Communicatie

De wens is dat de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en tussen leidinggevenden van Opdrachtnemer en de uitvoerende schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer zo soepel mogelijk verloopt.

Beschrijf hoe Inschrijver de communicatie rondom de werkzaamheden organiseert, waarbij Inschrijver zo goed mogelijk invulling geeft aan bovenstaande wens.

Hierbij geeft Inschrijver antwoord tenminste op:

- Hoe organiseert Inschrijver de communicatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau?
- Hoe organiseert Inschrijver het logboek gebruik?
- Hoe draagt Inschrijver er zorg voor dat de communicatie tussen de leidinggevende en uitvoerende schoonmakers van Inschrijver zo soepel mogelijk verloopt?
- Hoe draagt Inschrijver er zorg voor dat communicatie met schoonmaakmedewerkers die geen Nederlands spreken (lezen en/of schrijven) soepel verloopt?

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten voor een goede communicatie beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

Open vraag 2: Periodiek onderhoud

De wens is dat Opdrachtnemer het zogenoemde periodieke onderhoud zoveel mogelijk conform een vooraf vastgestelde planning uitvoert.

Beschrijf hoe Inschrijver de vooraf vastgestelde planning zoveel mogelijk borgt.

Hierbij geeft Inschrijver tenminste antwoord op:

- Hoe organiseert Inschrijver het gehele proces (zoals het inplannen, controle, afsluiten locatie, werkbonnen, verzenden facturen) voor de afroepwerkzaamheden, het periodieke vloeronderhoud en periodieke onderhoud?
- Hoe organiseert Inschrijver de periodieke werkzaamheden in de zomervakantie?
- Hoe realiseert Inschrijver dat de medewerkers met kennis en kunde de werkzaamheden conform afspraak uitvoeren?

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

Open vraag 3: Flexibiliteit en pro-activiteit

De wens is dat Opdrachtnemer zo flexibel en proactief mogelijk kan meebewegen met de wisselende omstandigheden waar Opdrachtgever mee te maken heeft.

Beschrijf hoe flexibel en proactief Inschrijver is, waarbij Inschrijver zo goed mogelijk invulling geeft aan bovenstaande wens.

Hierbij geeft Inschrijver tenminste antwoord op de volgende situaties:

- Hoe de Inschrijver omgaat met het aantreffen van zichtbare vervuiling op elementen en/of in een ruimte welke volgens het geldende schoonmaakbestek niet op die dag schoongemaakt hoeft te worden.
- Soms zijn er schoolactiviteiten die ervoor zorgdragen dat een school meer of minder of op afwijkende tijdstippen wordt gebruikt.
- De scholen hebben regelmatig open dagen, waarbij het van belang is dat er extra aandacht aan de schoonmaak wordt besteed.

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

5 PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en wensen waaraan de aanbieder van de Inschrijvers moet voldoen.

5.1 Schoonmaakonderhoud

In deze paragraaf wordt de definitie van het gevraagde schoonmaakonderhoud weergegeven.

5.1.1 Indeling werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een resultaatverwachting.

Er zijn standaard werkprogramma's ontwikkeld die dienen te worden uitgevoerd op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen conform dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

Code Werkprogramma	Ruimtesoorten
W	Werkruimten Bureaokamers, Leslokaal, Open studieruimten, Mediatheek/bibliotheek, Praktijklokalen standaard, Praktijklokalen atelier, Praktijklokalen labs
PW	Praktijklokalen werkplaatsen Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek
PK	Praktijklokalen keukens Kooklokalen/keukens
S	Sanitaire ruimten Toiletten, Douches, Kleedruimten, Wasruimten
V	Verkeersruimten Aula's/pauzeruimten, Fitnessruimten, Gymzalen, Docentenkamer, Entree, Keuken, Lift, Opslag/archief/magazijn, Pantry, Trap, Verkeer algemeen, Verkeer overige
X	Periodiek en extra vloerenonderhoud

Component

Elk werkprogramma is opgebouwd uit componenten. De verschillende componenten binnen de werkprogramma's kunnen zijn:

- Basis;
- Aanvullend;
- Maandelijks;
- Kwartaal;
- Jaarlijks.

Het kan zijn dat niet elk component in een werkprogramma voorkomt of dat er meer specifieke componenten zijn (bijvoorbeeld twee keer per jaar).

Het periodiek vloerenonderhoud is voor een gedeelte vastgelegd in de werkprogramma's en kan voor een gedeelte als aparte taak zijn toegekend aan ruimten. Een andere mogelijkheid is dat het op afroep plaats vindt (aan een derde).

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten is hieronder weergegeven.

Component	Definitie
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>BASIS</i> dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.
Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>AANVULLEND</i> dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.
Maandelijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>MAANDELIJKS</i> dienen elke maand uitgevoerd te worden over de maanden van de operationele periode.
Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>KWARTAAL</i> dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar.
Jaarlijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>JAARLIJKS</i> dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

De verschillende componenten worden door Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee mogelijke combinaties:

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze combinaties houden het volgende in:

Combinatie	Bestaat uit de component(en):
Volledig programma	<ul style="list-style-type: none"> - Basis - Aanvullend - Kwartaal - Jaarlijks. <p><i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een volledig programma wordt altijd het aantal weken genoemd. De norm moet worden opgegeven waarbij de resultaten die moeten gelden onder Basis en Aanvullend elke week moet gelden en de resultaten onder Maandelijks, Kwartaal en Jaarlijks conform de frequentie worden verdisconteerd in de opgegeven aantal weken.</p>
Basisprogramma	<ul style="list-style-type: none"> - Basis <p><i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een basisprogramma geldt dat een norm moet worden opgegeven voor de uitvoering van 1 keer het resultaten dat moet gelden volgens het Basis gedeelte van het werkprogramma.</p>

Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk per ruimte een schoonmaakfrequentie. Deze schoonmaakfrequentie bepaalt hoe vaak het Volledige programma en hoe vaak het Basisprogramma moet worden uitgevoerd:

- Als de schoonmaakfrequentie 5x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 4x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 4x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 3x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 3x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 2x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 2x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 1x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 1x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd;

- Bij frequenties lager dan 1x per week dient het Volledig programma elke uitvoering te worden uitgevoerd.

Voorbeeld

Opdrachtgever bepaalt voor Kantoorruimte 1.01 de schoonmaakfrequentie op 3x per week volgens programma W. Er wordt voor deze ruimte verwacht dat er een volledig programma conform werkprogramma W wordt uitgevoerd en daarbij tweemaal een basisprogramma conform werkprogramma W. Dit resulteert in onderstaand schema:

Ruimte	Ruimtesoort	Werkprogramma	Frequentie Basisprogramma	Frequentie Volledig programma
K1.01	Kantoorruimten	W	2	1

Elementen

De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in bijlage C.2.

Onderdeel elementen

De verschillende werkprogramma's beschrijven per element welk onderdeel schoongemaakt dient te worden. Uit welke onderdelen een element kan bestaan is terug te vinden in bijlage C.3.

Schoonmaakhandelingen

Elk (onderdeel van een) element kent een beschreven handeling. Aan elke specifieke handeling is een definitie toegekend die Inschrijver terug kan vinden in bijlage C.4.

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Aanbestedende Dienst biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Inschrijver. Zo staat het Inschrijver, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

Schoonmaakmethode

Belangrijk: Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Aanbestedende Dienst zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In bijlage C.5.2. zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

5.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met de standaard werkprogramma's leidt tot een aanzienlijke versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit deze standaard werkprogramma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale frequenties.

Echter, Aanbestedende Dienst realiseert zich dat Inschrijver de mogelijkheid geboden moet worden om met de werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Immers, een gelijk werkprogramma (Programma V) zal voor een trap mogelijk een andere productienorm kennen dan voor een lift. Daarom worden er een nader onderscheid gemaakt in per ruimtesoorten, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

Ruimtesoorten

In de volgende tabel worden de coderingen van de ruimtesoorten weergegeven. Per combinatie van ruimtesoort en vloersoort worden normen onderscheiden.

Werkprogramma	Omschrijving	Ruimtesoort/vloer	Ruimte-soort-code	Vloer-code	Normcode basis	Normcode volledig
PK	Praktijklokale Keukens	Praktijklokaal keuken - harde vloeren	PK	H	PKHB	PKHV
PW	Praktijklokale Werkplaatsen	Praktijklokaal werkplaats - harde vloeren	PW	H	PWHB	PWHV
S	Sanitaire ruimten	Douche - harde vloeren	SD	H	SDHB	SDHV
		Kleedruimte - harde vloeren	SK	H	SKHB	SKHV
		Toilet - harde vloeren	ST	H	STHB	STHV
		Wasruimten - harde vloeren	SW	H	SWHB	SWHV
	Sanitaire ruimten - naloop	Kleedruimte naloop - harde vloeren	SK	H	SKHB	
		Toilet naloop - harde vloeren	ST	H	STHB	
V	Verkeersruimten	Aula/kantine - harde vloeren	KA	H	KAHB	KAHV
		Aula/kantine - zachte vloeren	KA	Z	KAZB	KAZV
		Docentenkamer - harde vloeren	KD	H	KDHB	KDHV
		Docentenkamer - zachte vloeren	KD	Z	KDZB	KDZV
		Entree - harde vloeren	VE	H	VEHB	VEHV
		Entree - zachte vloeren	VE	Z	VEZB	VEZV
		Fitnessruimte - harde vloeren	GF	H	GFHB	GFHV
		Gymzaal/sportruimten/toestelberging - harde vloeren	GS	H	GSHB	GSHV
		Keuken - harde vloeren	KK	H	KKHB	KKHV
		Liften - harde vloeren	VL	H	VLHB	VLHV
		Opslag/archief/magazijn - harde vloeren	OA	H	OAHB	OAHV
		Opslag/archief/magazijn - zachte vloeren	OA	Z	OAZB	OAZV
		Pantry - harde vloeren	KP	H	KPHB	KPHV
		Pantry - zachte vloeren	KP	Z	KPZB	KPZV
		Trap - harde vloeren	VT	H	VTHB	VTHV
		Trap - zachte vloeren	VT	Z	VTZB	VTZV
		Tribune - harde vloeren	GT	H	GTHB	GTHV
		Verkeer algemeen - harde vloeren	VA	H	VAHB	VAHV
		Verkeer algemeen - zachte vloeren	VA	Z	VAZB	VAZV
		Verkeer overigen - harde vloeren	VO	H	VOHB	VOHV
		Verkeer overigen - zachte vloeren	VO	Z	VOZB	VOZV
W	Werkruimten	Burea kamers - harde vloeren	BK	H	BKHB	BKHV
		Burea kamers - zachte vloeren	BK	Z	BKZB	BKZV
		Leslokaal - harde vloeren	LL	H	LLHB	LLHV
		Leslokaal - zachte vloeren	LL	Z	LLZB	LLZV
		Mediatheek/bibliotheek - harde vloeren	MA	H	MAHB	MAHV
		Mediatheek/bibliotheek - zachte vloeren	MA	Z	MAZB	MAZV
		Open studieruimten - harde vloeren	LO	H	LOHB	LOHV
		Open studieruimten - zachte vloeren	LO	Z	LOZB	LOZV
		Praktijklokaal atelier - harde vloeren	PA	H	PAHB	PAHV
		Praktijklokaal atelier - zachte vloeren	PA	Z	PAZB	PAZV
		Praktijklokaal labs - harde vloeren	PL	H	PLHB	PLHV
		Praktijklokaal standaard - harde vloeren	PS	H	PSHB	PSHV
		Praktijklokaal standaard - zachte vloeren	PS	Z	PSZB	PSZV

Codering Normen

Per ruimtesoort kan Inschrijver een aparte norm geven voor de uitvoer van de componenten BASIS en VOLLEDIG. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen harde vloeren (vloercode H) en zachte vloeren (vloercode Z). De codering van de normen is in de voorgaande tabel weergegeven in de kolommen 6 (Normcode basis) en 7 (Normcode volledig).

Codering schoonmaakprogramma

Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van BASIS componenten en VOLLEDIGE componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.

De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is (zie de tabel met ruimtesoorten).
- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden.

De code **BKH-200J** betekent derhalve:

Ruimtesoort **BK** (Burea kamers), **Harde vloeren**, welke conform bovenstaande tabel 200 dagen in 40 weken schoongemaakt dient te worden op basis van werkprogramma **W**, waarvan het **VOLLEDIG** component (BKHV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het **BASIS** component (BKHB) **4** maal per week.

Integrale norm

Opdrachtnemer dient in bijlage G voor alle ruimtesoorten per normcode een productienorm op te geven. Dit betekent dus een aparte productienorm voor de uitvoering van de *VOLLEDIG* component en de uitvoering van de *BASIS* component.

Bij de opgave van de productienorm van een *BASIS* component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een *VOLLEDIG* component actief is. In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elke *VOLLEDIG* component als elke *BASIS* component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de schoonmaakfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formule zoals hieronder is beschreven: op basis van de opgegeven productienormen voor de *VOLLEDIG* en *BASIS* componenten.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Opdrachtnemer opgegeven normcodes:

Variabelen voor de formule:	
- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar:	<i>Fa</i>
- Aantal uitvoeringen volledig programma:	<i>Fv</i>
- Aantal uitvoeringen basis programma:	<i>Fb</i>
- Productienorm voor basisprogramma:	<i>Prod_b</i>
- Productienorm voor volledig programma:	<i>Prod_v</i>
- Integrale productienorm:	<i>Prod_i</i>

$$Prod_i = \frac{Fa}{\frac{Fv}{Prod_v} + \frac{Fb}{Prod_b}}$$

5.1.3 Extra vloeronderhoud en extra taken

In onderstaand schema treft Inschrijver de onderscheidende extra taken aan en de wijze waarop deze in de invultabellen worden opgevraagd (via een normcode of opgave op het tabblad Regulier werk):

Werkprogramma	Omschrijving	Normcode Basis
E3	Extra schrobben 100% Voertuigtechniek	XSWB
E4	Extra schrobben looppaden	XSWB
E6	Gehele schoonmaak praktijklokaal	XLLHB
XB	Periodiek vloeren beschermd	XLSB

Deze werkprogramma's komen alleen in de invultabellen van de percelen voor waar ze van toepassing zijn.

Bij het uitvoeren van het extra vloeronderhoud dient Inschrijver er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

5.1.4 Calculatie

In bijlage D vindt Inschrijver alle standaard werkprogramma's. In de voorgaande paragrafen vindt Inschrijver de zogenoemde normcodes.

Per normcode dient Inschrijver een productienorm en uurtarief toe te kennen. Voorts heeft elke normcode een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m²/uur, m² vloer/uur.

Productienorm

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid.
- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen.
- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline.
- De productienormen voor de basisprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basisprogramma's van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen dienen haalbaar te zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt.
- Indien Opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar is/zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele Inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet besteksconform te kenmerken.

Uurtarief

- Het uurtarief dient minimaal conform prijspeil 2021 te zijn.
- De uurtarieven dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van Prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden.
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking.
- De inzet van jeugdige medewerkers mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn.
- In alle gevallen dient Inschrijver materiaal/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.
- Inschrijver dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de Overeenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materiaal, middelen en machines.
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:
 - Loonkosten (inclusief sociale lasten);
 - De kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
 - Gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers);
 - Kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
 - Reiskosten en reistijd;
 - Eventuele kosten voor aansturing d.m.v. indirecte leiding (indien niet-meewerkende objectleiding niet in een apart invulblad wordt opgevraagd, dan dient dit ook inbegrepen te zijn);
 - Materiaal, machines en middelen;
 - Werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen;
 - Opleidingen;
 - Overheadkosten;
 - Parkeergelden;
 - Winst en risico,Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer zelf weet welke eventuele overige kosten voor de uitvoering van de schoonmaak noodzakelijk zijn.
- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op alle gevraagde uurtarieven en/of afroeprijzen.
- De uurtarieven en afroeprijzen, zoals deze door Inschrijver dienen te worden aangeboden betreffende het criterium prijs, dienen volledig op zichzelf te staan en haalbaar te zijn. Inschrijver mag zich niet beroepen op het feit dat kosten en/of componenten van kosten zijn verdisconteerd in andere onderdelen van de offerte.

Indien de Inschrijving van Inschrijver in strijd is met bovengenoemde dan zal haar offerte als niet bestek conform terzijde worden gelegd.

5.1.5 Ruimtestaat/bestek

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m² (bij extra taken kan de hoeveelheid een aantal zijn).

De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.

De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekende kosten voor een ruimte worden gevormd door de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk worden gevormd door de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen alsmede eventuele kostenconsequenties zullen door middel van email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Inschrijver vindt de ruimtestaat/bestek in de Invultabel Prijs op het tabblad 'Ruimten Werkdag'. Indien er ruimten in het weekend moeten worden schoongemaakt, dan is er een tabblad 'Ruimten weekenddag'.

5.1.6 Mutaties in het schoonmaakbestek

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt Inschrijver hier tevoren van op de hoogte gesteld. Er zal in dat geval een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld en vervolgens op basis van de geldende normeringen en tarieven een herziene prijs worden vastgesteld. Deze prijs zal schriftelijk met Opdrachtnemer worden gecommuniceerd.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

5.1.7 Planningsvoorschriften

Frequenties

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Frequenties worden aangeduid met xJ, waarbij x het aantal uitvoeringen per jaar is.
- De uitvoeringen van de frequenties 40J, 80J, 120J, 160J, 200J dienen te worden uitgevoerd in 40 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.

- De uitvoeringen van de frequenties 41J, 82J, 123J, 164J, 205J dienen te worden uitgevoerd in 41 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 42J, 84J, 126J, 168J, 210J dienen te worden uitgevoerd in 42 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 43J, 86J, 129J, 172J, 215J dienen te worden uitgevoerd in 43 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 45J, 90J, 135J, 180J, 225J dienen te worden uitgevoerd in 45 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De weken van uitvoering dienen te allen tijde te worden afgestemd met de opdrachtgever.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- In de invultabellen (zie toelichting bijlage G) dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden.

Algemene planningsvoorschriften

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in een gebouwinformatieboek.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek. De plannings voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.
- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden.
- Voor de volgende periodieke werkzaamheden geldt dat deze, voor zover in het schoonmaakbestek opgenomen, in de zomervakantie dienen te worden uitgevoerd:
 - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conserven van linoleumvloeren).
 - Periodieke werkzaamheden met een frequentie van meer dan 1J, dienen minimaal éénmaal in de zomervakantie te worden uitgevoerd.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Opdrachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

5.1.8 Algemene werkzaamheden

Er zijn een aantal elementen die niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Opdrachtnemer als volgt mee om te gaan:

- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Opdrachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.
- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Opdrachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Opdrachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Opdrachtnemer dient hierbij het grofvuil n de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglas tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Lege kartonnen dozen dienen dagelijks tijdens de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te worden afgevoerd.
- Spinrag dient te allen tijde verwijderd te worden.

5.1.9 Bijzonderheden

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever elke week een overzicht met de ingezette uren verstrekken.

Overige bijzonderheden

In bijlage F is weergegeven welke bijzonderheden aan de orde zijn voor wat betreft de dienstverlening schoonmaakonderhoud.

5.1.10 Afval en papier

- Opdrachtnemer dient het afval te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Opdrachtnemer dient lege kartonnen dozen klein te maken en te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Papier en overig afval dient te worden afgevoerd naar de beschikbare opslagplaatsen op het buitenterrein (bijvoorbeeld een perscontainer).

5.2 Beheer sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen zullen vooralsnog worden besteld door Opdrachtgever bij een door Opdrachtgever gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer ervoor zorg dient te dragen dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie.
- Het –conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

5.3 Afroepwerkzaamheden

Afroepwerkzaamheden zijn optionele dienstverlening. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Er is dus geen verplichte afname van afroepwerkzaamheden door Opdrachtgever van Opdrachtnemer.

Onder afroepwerkzaamheden vallen:

- Glasbewassing;
- Specifieke afroepwerkzaamheden;
- Regiewerk.
-

5.3.1 Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt onder andere verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Gevelglas buiten;
- Gevelglas binnen;
- Separatieglas.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat.
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten).
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient tevens verwijderd te worden.

5.3.1.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en –evaluatie (verder te noemen RI&E) uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers,

ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

Indien uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

5.3.1.2 Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt dat de frequentie per locatie kan verschillen. Op sommige locaties is (een deel van) de glasbewassing uitbesteed aan een andere partij.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de Overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen. Reiniging van gevelbeplating vindt op afroep plaats, waarbij zal worden aangegeven welke soort gevelbeplating het betreft. Overige werkzaamheden kunnen eveneens op afroep plaatsvinden.

5.3.1.3 Prijs

Per soort glas worden er m²-prijzen opgevraagd. De m²-prijzen dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m²-prijzen om. Inschrijver dient dus in elk geval in de m²-prijs de volgende kosten op te nemen:

- personeelskosten (loonkosten e.d.);
- het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (uitgezonderd hoogwerkers en tuckerpolesystemen*);
- gebruik van gangbaar materieel;
- reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- overheadkosten;
- parkeergelden;
- winst en risico.

*) indien het volgens RI&E nodig is om deze voorzieningen in te zetten, dan zal daar voor de benodigde voorzieningen een totaalprijs per uitvoering worden opgevraagd.

De totaalprijs per uitvoering voor de eventuele voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houd daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d. Daarnaast dient de opgegeven totaalprijs onderbouwd te worden met behulp van de uitgevoerde RI&E. De totaalprijs per uitvoering zal getoetst worden op realiteit.

5.3.1.4 Hoeveelheid

In de invultabellen zijn de oppervlakten per glassoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Indien tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht.

Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

5.3.1.5 Algemene planning

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met de contactpersoon van de locatie.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Indien door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van tevoren, kenbaar te maken en per ommekeer met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

5.3.2 Specifiek afroepwerkzaamheden

Het gaat hier om specifieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals:

- Computerapparatuur;
- Vloerhandelingen.

Voor al deze werkzaamheden worden eenheidsprijzen op basis van een staffel aangevraagd.

5.3.3 Regiewerk

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I of II (loongroep 1 en 2 van 22 jaar of ouder) en Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3 van 22 jaar of ouder) uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Opdrachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige CAO toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Opdrachtnemer zullen, op verzoek van een bevoegd vertegenwoordiger van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar zijn.

5.4 Calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: kleine incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd bij de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I en II (van 22 jaar of ouder) in het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Opdrachtnemer dient:

- Te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever).
- Bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie.
- Personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
- Na uitvoering van de werkzaamheden een gereed melding te geven bij Opdrachtgever;
- Bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere werk.

Het calamiteitenplan dient voor aanvang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

5.5 Overige eisen

Deze paragraaf beschrijft de overige eisen waaraan de aanbieding van Inschrijver moet voldoen.

5.5.1 Algemeen

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Indien in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absentisme van zijn personeel.
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het schoonmaakonderhoud of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het ingezette materiaal, de ingezette middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald.
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.

5.5.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

5.5.3 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij voor alle genoemde percelen een Overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. Het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing dient duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever.

Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwasserbranche¹. Door het indienen van een Inschrijving committeert Inschrijver zich ook

aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Oprachtgever behoudt zich het recht voor indien ten aanzien van een Inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- juristen;
- brancheverenigingen;
- code commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- vakbonden;
- adviseurs.

5.5.4 Duurzame samenleving

Oprachtgever hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van leveranciers die deze visie ondersteunen.

Tijdens elk inkoopproces zal Oprachtgever de criteria van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (volgens het document Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Schoonmaak versie d.d. d.d. maart 2017²) ondersteunen en hanteren.

Algemeen

- Oprachtnemer is ermee bekend, dat Oprachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Oprachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
- Oprachtnemer stelt Oprachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Oprachtgever aan Oprachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Oprachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Oprachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
- Oprachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Oprachtnemer aansprakelijk.

Doseringen en navullingen

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt altijd gebruik gemaakt van een doseersysteem. Onder een doseersysteem wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).
- Oprachtnemer ziet er op toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
- Voor alle schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingenafval.

Inzet middelen

- De in te zetten middelen dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Criteria voor duurzaam inkopen van Schoonmaak versie d.d. maart 2017.
- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

²² <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl>

² <https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/milieucriteriaschoonmaak--maart2017.pdf>

Inzet materiaal

- Inschrijver draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
- Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA keur of gelijkwaardig.
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.

Ladders

Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmerk te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

Hoogwerkers

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

5.5.5 Klachten

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.
- Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen één uur een plan van aanpak te worden aangeleverd.
- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.

5.5.6 Personeel en organisatie

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO. Dit kan onder meer betekenen, dat Opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. Het proces hieromtrent dient zorgvuldig te verlopen. Opdrachtgever zal, indien een vakbond daarom verzoekt, de door Opdrachtnemer beloofde uurinzet (per locatie) voor hoogfrequente werkzaamheden afgeven.

De eventuele meerkosten of meeruren als gevolg van overname van schoonmaakpersoneel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel.

Opdrachtgever kan de uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreerde tijdsinzet. Opdrachtnemer dient niet ingezette uren te crediteren. Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de urenregistratie.

5.5.7 Werkdrukmeting

Opdrachtnemer dient, conform artikel 38 van de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbranche, een half jaar na ingangsdatum en een half jaar voor einddatum van de Overeenkomst per object een werkdrukmeting uit te voeren.

Leidinggevenden

- Aanbestedende Dienst vindt het van belang dat er voldoende toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevende die geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud II uit het Handboek functieindeling, behorende bij CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid dat geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie (Ambulant) objectleider II of III uit het Handboek functieindeling, behorende bij de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een direct of indirect leidinggevende van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

Personeelsleden

- Alle personeelsleden dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Opdrachtnemer dient schoonmaakpersoneel voor alle te werken uren te betalen volgens de wettelijke voorschriften.
- Maximaal 5% van het schoonmaakpersoneel mag een leeftijd van 18 tot 22 jaar hebben
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Werkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
 - i. NAW-gegevens
 - ii. Geboortedatum
 - iii. Specificatie van de gewerkte uren

Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren.

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.

- Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor al het schoonmaakpersoneel overleggen aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schoonmaakpersoneel te weigeren, dan wel vervanging te eisen. Indien een dergelijk geval zich voordoet, zal Opdrachtgever dit motiveren.
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

Bedrijfskleding

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat schoonmaakpersoneel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke

beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

Arbo

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arbowet. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arbowet, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen. Voor eventuele risico-inventarisatie(s) kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.

5.5.7 Communicatie

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

Operationeel overleg

In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse schoonmaak- en/of afroepwerkzaamheden bij Opdrachtgever.

Tactisch overleg

In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen) en de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek, tevens de invulling van de social return inzet.

Strategisch overleg

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en afroepwerkzaamheden, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet, de social return inzet en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, dat binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd. Onderstaand communicatieschema geeft het soort overleg met bijbehorende frequentie en partijen weer.

Overlegniveau	Frequentie	Overleg tussen:
Operationeel	Naar inzicht	<ul style="list-style-type: none">▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer▪ Operationeel locatieverantwoordelijke Opdrachtgever
Tactisch	4 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none">▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer▪ Locatieverantwoordelijken Opdrachtgever
Strategisch	1 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none">▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer▪ Contractbeheerder Opdrachtgever

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer dient op elke locatie, bij aanvang van de Overeenkomst, een gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, op een centrale plaats op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

Taakkaarten en periodieke planners

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

Veiligheidsbladen

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

Logboek

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek op te nemen in het gebouwinformatieboek. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld.

Tevens dient Opdrachtgever in het logboek klachten te kunnen melden. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten die zijn opgelost te markeren als zijnde opgelost met minimaal aangegeven het tijdstip van oplossing.

Managementinformatie

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Voortgangsverslag met bijvoorbeeld samenvatting van overlegmomenten op operationeel niveau;
- Overzicht resultaten eigen kwaliteitsinspecties;
- Percentage ziekteverzuim;
- Percentage verloop;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Overzicht wel en niet uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementrapportage dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementrapportage worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

Absentie

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden.

5.5.8 Sleutelbeheer

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor registratie van uitgifte van sleutels. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van sleutels.
- Onder sleutels vallen ook toegangspasjes, toegangsdruppels en identiteitspasjes.
- Sleutels mogen nooit, zonder toestemming, de locatie verlaten.
- Sleutels mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven.
- Sleutelverlies dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.
- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

5.5.9 Privacy

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om veilig om te gaan met persoonsgegevens. Zowel voor persoonsgegevens behorend bij medewerkers die voor of namens Opdrachtnemer binnen deze opdracht werkzaamheden verrichten als voor eventuele persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt om de opdracht te kunnen uitvoeren.

5.5.10 Opstart

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materiaal en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Hoe instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van het huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

Eventueel achterstallig onderhoud

Opdrachtgever vindt het zeer belangrijk dat het schoonmaakniveau bij aanvang zo snel mogelijk geheel op orde is. Dat betekent dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgdragen dat het schoonmaakniveau aan de gestelde resultaatniveaus dient te voldoen (die gelden tijdens de operationele periode).

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Opdrachtnemer zal zich derhalve mogelijk moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken. Indien de overeenkomst wordt beëindigd, is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor tijdig wegwerken van het achterstallig onderhoud dat door Opdrachtnemer is veroorzaakt.

Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na start van de overeenkomst het achterstallig onderhoud van de volgende zaken per locatie in kaart te hebben gebracht:

- Periodiek onderhoud van vloeren (voor zover deze valt onder de gevraagde dienstverlening);
- Kalkaanslag op wastafels en in sanitaire ruimten.

Voor deze zaken dient Opdrachtnemer een gespecificeerd offerte op te stellen gebruik makend van de eenheidsprijzen in de offerte. Werkzaamheden voor het wegwerken van dit achterstallig onderhoud mogen pas na goedkeuring door Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet alle werkzaamheden voor het wegwerken van het achterstallig onderhoud uit te laten voeren of deze achterstallige werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.

Na deze periode van 2 maanden kan Opdrachtnemer geen aanspraak meer maken op eventueel achterstallig onderhoud.

Voor al het eventuele overige achterstallig onderhoud geldt dat Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening kan brengen en dat deze binnen 2 maanden moeten zijn weggewerkt. Na deze periode van 2 maanden zullen tijdens de kwaliteitsinspecties worden gemeten conform het vereiste resultaatniveau.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat na uitvoering door Opdrachtnemer, Opdrachtnemer zich niet meer kan beroepen op eventuele onvoldoende kwaliteit als gevolg van achterstallig onderhoud. Meerkosten zullen alleen worden betaald, indien gebleken is dat de werkzaamheden ook daadwerkelijk correct zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer dient derhalve Opdrachtgever een opdrachtbon ter accordering te laten tekenen.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever geen goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat er zal worden vastgesteld in hoeverre er daadwerkelijk sprake is van achterstallig onderhoud. Indien hiervan sprake is, dan zal hiermee rekening worden gehouden tijdens eventuele kwaliteitsinspecties.

5.5.11 Facturering

De facturering van de werkzaamheden dient als volgt plaats te vinden:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Overige afroepwerkzaamheden.

De facturen dienen, mogelijk per locatie, te worden gericht aan Opdrachtgever conform een factuurspecificatie.

Alle facturen dienen ter goedkeuring te worden gezonden aan Intexso Facility Beheer b.v. te Leusden. Zij controleren de factuur op juistheid en zullen deze na goedkeuring doorzenden aan Opdrachtgever. Bij afkeuring zal de factuur met motivatie worden retour gezonden. De betalingstermijn gaat pas in na goedkeuring van de factuur door Intexso. Opdrachtnemer dient hiervoor rekening te houden met een verwerkingstijd van 5 werkdagen.

5.5.1.1 Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden.

5.5.1.2 Glasbewassing

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
 - Gehanteerde methode;
 - Eventueel ingezet materiaal (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd.

5.5.1.3 Overige afroepwerkzaamheden

Dit betreft de specifieke afroepwerkzaamheden of regiewerk.

Voor de facturering van dienen de overeengekomen eenheidsprijzen of uurtarieven, overeenkomstig de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien afroepwerkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige CAO een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per opdracht weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - In geval van een overeengekomen beurtprijs:
 - Betreffende beurtnummer;
 - Betreffende beurtprijs;
 - Aantal uitvoeringen.
 - In geval van regiewerk:

- Urinzet;
- Betreffende uurtarief;
- Omschrijving van de werkzaamheden.

5.5.12 Huisregels

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- De veiligheidsregels;
- De vluchtwegen op de locatie(s);
- De werking van het alarmsysteem;
- Het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- Bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.
- Het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
 - Nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
 - Lang haar niet los dragen en schoon en goed verzorgd;
 - Baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- Roken is niet toegestaan.
- Het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden.
- Bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- Het dragen van audioapparatuur en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.5.13 Toetsing dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst middels:

- een vaststellingsrapport;
- kwaliteitsmetingen.

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitsmeting wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

Vaststellingsrapport

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) het schoonmaakonderhoud of de glasbewassing, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

Kwaliteitsmetingen

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt de schoonmaak kwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. Indien een meting leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. Afkeuringen van herinspecties leiden tot de bevoegdheid voor Opdrachtgever om sanctiebedragen te innen.

Met de kwaliteitsmetingen wordt de kwaliteit van de schoonmaak gecontroleerd op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodieke planning. Deze vorm van meten noemen we de technische meting.

VSR-KMS

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal per locatie het algemene schoonmaakresultaat van het schoonmaakwerk vaststellen middels een kwaliteitsmeting volgens de VSR-KMS. De toegepaste systematiek is VSR-KMS 3 of recenter. Deze schoonmaakmeetmethode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor definitie van dit systeem wordt hiernaar verwezen.

De onderscheiden ruimtecategorieën en AQL per ruimtecategorie zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

De steekproefgrootte (keuring) is gebaseerd op een normale keuring.

Intexso-meetsysteem

De schoonmaak kwaliteit kan gemeten worden op basis van het Intexso-meetsysteem. De definitie en uitleg van dit meetsysteem zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

5.5.14 Meten van het proces

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Aanbestedende Dienst vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Daarom vinden wij het belangrijk om tijdens de technische meting op gestructureerde wijze aandacht te besteden aan het meten van aspecten van het schoonmaakproces (kortweg genoemd de procesmeting). Dit doen wij door middel van het uitvoeren van constatering tijdens de technische metingen.

Code	Aspect/constatering	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Randvoorwaarden				
1.	Werkkast in orde?	Schoon en ordelijk	Afkeur Goedkeur	1
2	Materialen in orde?	Schoon en in goede staat	Afkeur Goedkeur	1
3	Middelen in orde?	Correct geëtiketteerd Correct opgeslagen Productinformatie aanwezig Doseersysteem aanwezig	Afkeur Goedkeur	1
4	Werkwagen in orde?	Werkwagen schoon en ordelijk Compleet ingericht	Afkeur Goedkeur	1
5	Taakkaart aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1
6	Periodiek planning aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1

Bij de beoordeling Afkeur wordt gegeven, wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet aanwezig is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score procesmeting (van 1 locatie):

Een afkeur zal de waarde 0 krijgen. Een goedkeur de waarde 1. De score voor de procesmeting wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: (#Goedkeur/ #Constateringen) * 100%.

Voorbeeld: er zijn 5 aspecten die de beoordeling Goedkeur krijgen en 1 aspect krijgt de beoordeling Afkeur. De score op dit onderdeel wordt dan $5/6 * 100\% = 83,33\%$ (afronden op twee cijfers achter de komma).

Berekening score over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde procesmetingen in de bedoelde periode.

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70%.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

5.5.15 Meten van de beleving

Aanbestedende Dienst vindt de ervaringen (beleving) van de scholen met betrekking tot de dienstverlening van het schoonmaakbedrijf erg belangrijk. Aanbestedende Dienst is van mening dat er voor de schoonmaak een goed budget is voorzien, waarbij er genoeg ruimte is voor het schoonmaakbedrijf om de dienstverlening flexibel af te stemmen op de school. Hieronder vallen ook geurbeleving en communicatie met de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

Tijdens de technische meting zal daarom aanvullend een interview worden gehouden met een vertegenwoordiger van de school: een locatiedirecteur of facilitair verantwoordelijke. Deze aanvullende meting noemen we de belevingsmeting.

In het volgende schema vindt u de vragen in dit interview en de mogelijke beoordelingen

Code	Aspect/vraag	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Beleving/ervaringen				
1.	Indruk entree	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
2	Indruk toiletten	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
3	Geurbeleving toiletten	Hoe is over het algemeen de geurbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
4	Tevredenheid leerkrachten	Hoe is over het algemeen de tevredenheid van leerkrachten	Onvoldoende Matig Goed	1
5	Contact schoonmaakmedewerkers	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de schoonmaakmedewerkers	Onvoldoende Matig Goed	1
6	Contact leiding schoonmaakbedrijf	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de leiding van het schoonmaakbedrijf	Onvoldoende Matig Goed	1

Bij de beoordeling Onvoldoende en Matig wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet van toepassing is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score beleving (van 1 locatie):

Een Onvoldoende zal de waarde 0 krijgen. Een Matig de waarde 0,5 en Goed de waarde 1. De score voor de belevingsmeting (de belevingskwaliteit) wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: $((\text{Som van de beoordelingen}) / \#\text{Vragen}) * 100\%$.

Voorbeeld: er zijn 4 vragen die de beoordeling Goed krijgen, 1 vraag krijgt de beoordeling Matig en 1 vraag krijgt de beoordeling Onvoldoende. De score op dit onderdeel wordt dan $(4*1 + 0,5*1 + 0*1)/6 * 100\% = 4,5/6 * 100\% = 75,00\%$ (afroonden op twee cijfers achter de komma).

Berekening belevingskwaliteit over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde belevingsmetingen in de bedoelde periode. Een belevingskwaliteit is representatief indien voor alle scholen minimaal 1 belevingsmeting heeft plaatsgevonden (dit geldt niet voor scholen die maar een gedeelte van de betrokken periode deel uitmaakten van het perceel).

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70%.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

Flexibiliteit:

Aanbestedende Dienst is bevoegd gedurende de contractperiode aspecten (vragen) toe te voegen en te verwijderen. Een dergelijke aanpassing zal door Aanbestedende Dienst worden gemotiveerd. Aanbestedende Dienst is ook bevoegd om de belevingsmeting los te koppelen van de technische meting.

5.5.16 Einde Overeenkomst

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Aanbestedende Dienst of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, is Aanbestedende Dienst bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Bijlage A UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

De UEA is als los document bijgesloten bij deze aanbesteding.

Dit documenten heeft de volgende naamgeving: Bijlage A UEA.

Bijlage B.1 CONCEPT OVEREENKOMSTEN

Overeenkomst I

Overeenkomst II

Wachtkamerovereenkomst

De concept (wachtkamer)overeenkomsten zijn als losse bijlages bijgesloten bij deze aanbesteding.

Bijlage C DEFINITIES

C.1 Terminologie

Term	Definitie
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van tevoren vastligt.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Efficiency	Het verschil tussen de in de offerte berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de Direct leidinggevend en belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Regiewerkzaamheden (niet-specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I (loongroep 1) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II (loongroep 2) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden graffiti verwijderen (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische graffiti verwijdering betreft regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden graffiti verwijdering (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier(e) werk(zzaamheden)	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgeschreven.
Uren niet-meewerkende leiding	De tijd in uren waarmee de Direct leidinggevend en belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren welke wordt ingezet door personeel om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de Uren niet-meewerkende leiding niet meegenomen.).

C.2 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt gegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter, een vernoemde handeling voor of resultaatomschrijving van een element geldt voor al diezelfde of tot diezelfde elementgroep behorende elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Element	Definitie
Aanrecht-/keukenblok	Aanrecht, wasbak, buitenkant onder-/bovenkastjes.
Afvalbak	Papierbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaar, pedaalemmers, GFT-afvalbakken, afvalbakken voor plastic, afvalbakken voor restafval, containers. (Containers dienen steeds gesloten en ordelijk te worden teruggeplaatst.)
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materiaal, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Armatuur/bureaulamp	<u>Hoog</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL-armaturen, bevestigd in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien. <u>Laag</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Asbak	Asbakken die op tafel staan en op zichzelf staande asbakken.
Balie	Receptiebalie, uitgiftebalie, loket.
Bank	Meubelstuk waar men met twee of meer personen op kan zitten.
Bedieningspaneel	Een plaat/paneel waarop mogelijk schakelaars, druk- of draaiknoppen, lampen, meters, displays en soms monitoren op gemonteerd zijn ter bediening.
Brandblusapparaat	Brandhaspel, brandslang, brandblusser, brandmelder.
Bureau/tafel	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels. Indien in het werkprogramma het onderdeel werkblad wordt genoemd, dan wordt bedoeld de bovenzijde van het werkblad inclusief de kopse kanten
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit: deur, deurklink, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in deur, deurdrangers, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die erachter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages behoren tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak bij het element "deur/glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur.
Elektrisch apparaat	Magnetrons, koelkasten, koffie-/drankautomaten, waterkoeler, audioapparatuur, projectie-apparatuur, printers, faxen, tv etc.
Gordijnrail	Rails of roede waar een gordijn aan bevestigd kan worden.
Kabelgoot	Een goot waarin kabels verwerkt zijn.

Kapstok	De losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding aan kan worden opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend, waarvan het bovenvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Voorbeelden zijn: kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluisen, archiefkasten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als hoge kast gezien.
Kast inbouw	Een in de muur weggewerkte kast.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenvlak lager is dan 1.75 m. Voorbeelden zijn: verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluisen, archiefkasten en kledingkasten.
Leiding/buis	Alle zichtbare leidingen en buizen.
Lichtknop/contact	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters die geplaatst zijn in plafonds, wanden en ramen.
Monitor	Onder dit element wordt ook gerekend: pc-beeldschermen.
PC-apparaat	Onder pc-apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc-apparatuur, pc-kast, boxen, printers, faxen, toetsenbord en muis.
Plint	Alle in de ruimte aanwezige plinten.
Radiator/convectorkast	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, radiatoren, convectieputten en convectoren.
Rand/richel	<p><u>Hoog</u>: alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: planken in (open) stellingkasten, boekenplanken en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.</p> <p><u>Laag</u>: alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: boekenplanken, planken in (open) stellingkasten, deurstoppers en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.</p>
Sanitaire accessoires	Alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/-automaat, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/ toiletborstel(houder), planchet, luchtverfrisser, verbandautomaat, spiegel en zeepbakje.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletputten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, (wand)beugel, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord/whiteboard/flipover/digibord	Tot dit element behoren ook de aanwezige krijttrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden. De bordwisser is onderdeel van het element schoolbord. Let op: de schoonmaak van het digibord mag alleen worden uitgevoerd na akkoord van betreffende locatie. Dit kan dus per school verschillen!
Separatieglas	<p><u>Hoog</u>: alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hierbij.</p> <p><u>Laag</u>: alle glasoppervlak tot en met 2.00 m of tot en met een horizontale scheiding t.h.v. 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting en het glas naast de deur horen hierbij.</p>

Stoel/kruk	Onder het element stoel/kruk wordt ook gerekend: krukjes, douchestoel, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element dient deze op zijn oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
Telefoon	Alle vaste telefoontoestellen, inclusief telefoonhoorns.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden, schopboarding, stootranden, liftgoten en deurgeleiders.
Wanddecoratie	Schilderijlijsten en klokken.

C.3 Elementonderdelen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. Van deze elementen hoeft soms maar een deel te worden schoongemaakt. Bij verschillende elementen kan dit discussie opleveren welke (onder)delen van het element eigenlijk worden bedoeld.

In de werkprogramma's is aangegeven op welk elementonderdeel de betreffende handeling van toepassing is. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke onderdelen van een element met bijbehorende definitie weergegeven.

Onderdeel	Definitie
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element. Hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element. Hierbij horen alle verticale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen.

C.4 Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. In deze bijlage worden de te gebruiken handelingen omschreven.

Voor niet genoemde handelingen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Handeling	Definitie
Afnemen	<p>Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na afnemen:</u> vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>
Conserveren	<p>Het aanbrengen van een beschermlaag.</p> <p><u>Resultaat na conserveren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een beschermlaag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.</p>
Dieptereinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het dieptereinigen van het element dient deze terug op zijn oorspronkelijke plaats te worden gezet.</p> <p><u>Resultaat na dieptereinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Kristalliseren	<p>Het machinaal en chemisch herstellen, verharden en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren.</p> <p><u>Resultaat na kristalliseren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.</p>
Moppen	<p>Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruikmakend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop, vlakmop of moppmachine.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.</p>
Moppen, plaatselijk	<p>Het plaatselijk moppen op plaatsen daar waar vervuiling is, vlekken verwijderen.</p> <p><u>Resultaat na plaatselijk moppen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, enkelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in één handeling moppen.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, dubbelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en met de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen. Hierbij is de eerste handeling niet van plint tot plint en de tweede wel.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>

Nat reinigen	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen.</p> <p><u>Resultaat na nat reinigen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Nazicht van ernstige verstoringen	<p>Het verwijderen van spinrag, grof vuil, afval, etensresten, verpakkingsmateriaal, kauwgom, plakband en overige bevestigingsmateriaal op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte.</p> <p><u>Resultaat na nazicht:</u> de ruimte/elementen dient/dienen vrij te zijn van onaangename geuren. Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.</p>
Periodiek vloeronderhoud	<p>Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschermdde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> o sprayen en uitwrijven o strippen en conserveren - Niet beschermdde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> o schrobben en droogzuigen - Tapijtvloeren: <ul style="list-style-type: none"> o tapijtreiniging - Flotexvloeren: <ul style="list-style-type: none"> o volgens voorschrift van fabrikant - Houten vloeren: <ul style="list-style-type: none"> o sprayen en uitwrijven - PVC en Tarkett vloeren: <ul style="list-style-type: none"> o schrobben en droogzuigen o sprayen en uitwrijven
Reinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het reinigen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na reinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p> <p>BELANGRIJK: Deze handeling dient, ongeacht de zichtbaarheid van de vervuiling, te worden uitgevoerd op het benoemde gedeelte van het element. Dit ter voorkoming van de vermeerdering van micro-organismen.</p>
Schrobben	Zie Schrobben en droogzuigen
Schrobben en droogzuigen	<p>Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger.</p> <p><u>Resultaat na schrobben en droogzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Sprayen en uitwrijven	<p>Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruikmakend van een aangepast eventueel gecombineerd reinigings- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt.</p> <p>Op beschermdde vloeren, houten vloeren, PVC en Tarkett vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden.</p>

	<p><u>Resultaat na sprayen en uitwrijven</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermde vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Stofzuigen	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen tippend	<p>Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger.</p> <p><u>Resultaat na tippend stofzuigen</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen volledig	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar, niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van het volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofwissen	<p>Het stofbindend verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil en stof van een egale, vlakke, gesloten vloer.</p> <p><u>Resultaat na stofwissen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof.</p>
Strippen	<p>Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer.</p> <p><u>Resultaat na strippen</u>: van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.</p>
Tapijtreiniging	<p>De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling.</p> <p><u>Resultaat na tapijtreiniging</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.</p>
Uitwrijven	<p>Het eerst reinigen van de vloer en daarna herstellen van de vloer, gebruikmakend van een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt. Hierbij worden geen chemische middelen gebruikt.</p> <p><u>Resultaat na uitwrijven</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Vegen	<p>Het verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil van harde vloeren.</p> <p><u>Resultaat na vegen</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van niet gehecht, losliggend vuil. Een aanvaardbare hoeveelheid stof kan nog aanwezig zijn, omdat vegen deels opwarrelen van stof veroorzaakt.</p>

Vlekken verwijderen	<p>Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak.</p> <p><u>Resultaat na verwijderen vlekken:</u> het volledige oppervlak is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>
---------------------	---

C.5 Schoonmaakmethoden

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In bijlage C.5.1 worden de typen van de verschillende vuilsoorten weergegeven. Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

In bijlage C.5.2 worden bij de verschillende vloeren de bijbehorende onderhoudsmethoden, ingedeeld naar vuilsoort, genoemd.

C.5.1 Vuilsoorten

Vuilsoort	Typen vuil
Niet gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: stof, stofophopingen, losliggend vuil zoals zand, sigarettenpeuken, grof vuil, papiersnippers, haren etc.
Licht tot matig gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, vingertasten, huidvetten etc.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, schopstrepen, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen etc.

C.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer

Vloer	Vuilsoort	Onderhoudsmethoden
Vloeren, voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Strippen en conserveren • Kauwgom verwijderen
Vloeren, niet voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Nat reinigen/moppen • Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Tippend stofzuigen • Volledig stofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
Flotex vloeren	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Borstelstofzuigen

	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Aanvullend onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen

N.B.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van het meubilair indien er laagfrequent vloeronderhoud (zoal bijvoorbeeld strippen en conserveren, schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat etc.) uitgevoerd dient te worden.

Andere schoonmaakmethoden dan in bovenstaande tabel kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is gegeven.

De volgende schoonmaakmethoden kunnen uitgevoerd worden op afroepbasis:

- strippen en conserveren houten vloeren;
- kristalliseren van stenen vloeren;
- hoge drukreiniging van vloeren binnen/buiten.

Bijlage D WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK

Overzicht schoonmaakprogramma's

- 1) **Programma W: Werkruimten**
 - Burea kamers
 - Leslokaal, Open studieruimten
 - Mediatheek/bibliotheek
 - Praktijklokale n standaard
 - Praktijklokale n atelier
 - Praktijklokale n labs
- 2) **Programma PW: Praktijklokale n werkplaatsen**
 - Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek
- 3) **Programma PK: Praktijklokale n keukens**
 - Kooklokale n/keukens
- 4) **Programma S: Sanitaire ruimten**
 - Toiletten
 - Douches
 - Kleedruimten
 - Wasruimten
- 5) **Programma V: Verkeersruimten**
 - Aula's/pauzeruimten
 - Docentenkamer
 - Entree
 - Keuken
 - Lift
 - Opslag/archief/magazijn
 - Pantry
 - Trap
 - Verkeer algemeen
 - Verkeer overige
 - Fitnessruimten
 - Gymzalen/sportruimten/toestelberging
- 6) **Programma X: Periodiek vloeren beschermd**

W – Werkruimten

Burea kamers, Leslokaal, Open studieruimten, Mediatheek/bibliotheek, Praktijklokale Atelier, Labs en Standaard

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuuren/bureaulampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omgeving	Afnemen
Plinten/ kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Oogdouche	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armatuuren/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

PW – Praktijklokaal werkplaatsen

Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Vegen/wissen Nat reinigen
Jaarlijks		
Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen

PK – Praktijklokaal Keuken

Keuken lokaal, Restaurant lokaal

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Afnemen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Reinigen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Afzuigkappen	Buitenkant	Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkasting	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

S - Sanitaire ruimte

Toilet, Douche, Wasruimte, Kleedruimte

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink Volledig	Reinigen Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/stofzuigen Nat reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen

V – Verkeersruimte

Aula's/pauzeruimten, Docentenkamer, Entree, Keuken, Lift, Opslag/archief/magazijn, Pantry, Trap, Verkeer algemeen, Verkeer overige, Fitnessruimten, Gymzalen/sportruimten/toestelberging

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Sportvloeren	Volledig Volledig	Stofwissen Vlekken verwijderen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen/vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuur/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Sportvloeren	Volledig	Schrobben en droogzuigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/vegen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
	Volledig	Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen	Volledig	Reinigen
Asbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Horizontaal	Afnemen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Twee keer per jaar		
Sportvloeren	Volledig	Dieptereinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

XB – Periodiek vloeren beschermd

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Periodiek		
Vloeren	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Strippen en conserveren Inruimen meubilair

Bijlage F BIJZONDERHEDEN

Er is een los Excel document bijgesloten met de bijzonderheden.

Dit documenten heeft de volgende naamgeving: Bijlage F Bijzonderheden.

Bijlage G TOELICHTING INVULTABELLEN

Er is een afzonderlijke invultabel opgemaakt.

De invultabel bestaat uit meerdere tabbladen. In de volgende paragrafen vindt u een toelichting per tabblad. Het tabblad 'Omreken' en 'Objectinformatie' fungeren als hulp-tabblad bij de berekeningen. U mag deze tabbladen niet wijzigen.

1. Invultabel categorienormen

Let op:

- In deze invultabel geeft u de productienorm en uurtarieven per categorienorm in.
- Het uurtarief is een all-in tarief (zie eisen aan Uurtarief).
- De productienormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma.
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'. U mag dit blad niet wijzigen.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Normcode
Gehanteerde code voor het basisprogramma of volledig programma.
- Categorie
Het werkprogramma dat als uitgangspunt dient voor de normcode op de regel.
- Dagen/jaar
In het geval van basisprogramma's wordt 1 weergegeven. Dit betekent dat de norm per dag geldt.
In het geval van volledige programma's wordt het aantal dagen weergegeven waarover de norm gemiddeld/dag dient te worden berekend.
- Omschrijving
Korte omschrijving van de ruimtesoort, gedeelte van het werkprogramma en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Productienorm
In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.
- Tarief (EURO)
Uurtarieven in Euro's excl. btw.

2. Invultabel regulier werk

Let op:

- In deze invultabel worden alle in het aanbestedingsbestek gehanteerde schoonmaakwerkprogramma's weergegeven. Voor deze schoonmaakwerkprogramma's zijn de productienormen, % hoogfrequent en uurtarieven automatisch gecalculeerd op basis de 'Invultabel Categorienormen'.
- Een groot deel van de regels is automatisch berekend op basis van de invoer in de invultabel categorienormen.
- Mogelijk dat er voor enkele extra werkzaamheden een norm en/of uurtarief dient te worden ingevuld.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Taak
Gehanteerde code (ofwel taaknr) voor het schoonmaakwerkprogramma.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.
- Werk soort
Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden).
- Omschrijving
Korte omschrijving van de ruimtesoort en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Opp of Aantal
Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.
- Opp of aantal/dag
Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.
- Productienorm
Automatisch gecalculeerde norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
Automatisch percentage betreffende hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
Eenheid waarin de productienorm is weergegeven.
- Tarief (EURO)
Automatische gecalculeerde uurtarieven in Euro's.
- Uren/dag
Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.
- Prijs/dag
Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.
- Uren/jaar
Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.
- Prijs/jaar
Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.

3. Tabblad Ruimten werkdag / Ruimten weekenddag

Let op:

- U mag dit tabblad niet wijzigen.
- Als er sprake is van reguliere schoonmaakactiviteiten in het weekend, dan is er een apart tabblad Ruimten weekenddag.

Op dit tabblad vindt u de ruimtestaat en de aan de ruimten toegekende werkprogramma's. Daarachter worden de uren en kosten automatisch berekend op basis van de door u ingevulde normen en uurtarieven.

4. Invultabel objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de 'Invultabel regulier werk' zijn weergegeven.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Object
Gehanteerde code voor locatie.
- Naam
Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.
- Adres
Het adres van de locatie.
- Plaats
De plaats waarin de locatie gevestigd is.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief
Het uurtarief welke door u ingevuld is in 'invultabel Categoriennormen'.
- Uren/dag
Het gecalculerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.
- Uren/uitvoering
Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen (incl. periodiek werk).
- Uren hoogfrequent/uitvoering
Het minimum aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen en % hoogfrequent werk.
- Prijs/uitvoering
De prijs per uitvoeringsdag o.b.v. frequentie benoemd in kolom FREQ.
- Uren hoogfrequent/jaar
Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.
- Uren/jaar
Het totaal aantal uren per jaar.
- Prijs/jaar (euro)
Prijs per jaar voor de locatie.
- Prijs/maand (euro)
Prijs per maand voor de locatie.

5. Invultabel niet-meewerkende objectleiding

Let op:

- In deze invultabel geeft u de uren niet-meewerkende objectleiding, werkzaam op de locatie(s) bij Opdrachtgever. Indien dit tabblad ontbreekt, dan dient de niet-meewerkende objectleiding te worden verdisconteerd in de uurtarieven voor het reguliere werk.
- Eventuele definitie en eisen vindt u onder de paragraaf Personeel en organisatie onder het kopje 'Leidinggevenden' van het Programma van Eisen.
- Eventuele uren, welke door leiding wordt meegewerkt, dient u in het uurtarief voor het reguliere werk op te nemen.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring structuur tabel:

- U kunt per dagsoort en per object inzet van niet-meewerkende objectleiding opgeven.
- U kunt kiezen om de inzet afhankelijk te maken van de uren regulier werk: vul dan een percentage in de kolom 'PERC. VAN UREN/JAAR REGULIER WERK' in. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan evenredig mee wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.
- U kunt kiezen om een vaste inzet niet-meewerkende objectleiding op te geven: vul dan een tijd in uren in de kolom 'VASTE UREN/KEER (decimaal)'. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan niet wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Code en Freq
Worden niet gebruikt.
- Freq (dagen)
Het aantal dagen binnen de dagsoort waarin de leiding wordt ingezet.
- Functienaam
Geef de naam van de functie, zoals deze in uw bedrijf wordt gehanteerd.
- Loongroep
Geef de gehanteerde loongroep van de betrokken functie volgens cao.
- Uurtarief
Geef het gehanteerde uurtarief. Geef in uw offerte ook een opbouw van het gehanteerde uurtarief.
- Perc. van uren/jaar regulier werk (indien niet grijs)
Geef een percentage op. Het aantal uren dat zal worden berekend als percentage van het aantal uren regulier werk voor het overeenkomende object en dagsoort.
- Vaste uren/keer (decimaal) (indien niet grijs)
Geef een tijd in uren op dat per keer (voor het opgegeven aantal dagen) zal worden gehanteerd.
- Uren/jaar
*De uren per jaar welke volgt uit: het opgegeven percentage * uren regulier werk per jaar of; het opgegeven aantal vaste uren * het aantal dagen.*
- Uren/keer
Uren/jaar gedeeld door de freq (dagen).
- Prijs/jaar
De prijs per jaar welke volgt uit het aantal uren per jaar en het gehanteerde uurtarief.
- Prijs/maand (indien aanwezig)
De prijs per jaar gedeeld door 12.

6. Invultabel totaalblad objecten

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de 'Invultabel objecten' en 'Invultabel niet-meewerkende objectleiding' zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object incl. leiding weer, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

7. Invultabel afroep incidenteel

Let op:

- In deze tabel worden mogelijke incidentele afroepwerkzaamheden weergegeven zonder geschatte afnamehoeveelheid. Deze prijzen wegen niet mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft echter ook geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (uur, stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Omschrijving
Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Prijs/eenheid (euro)
Prijs per eenheid.

8. Invultabel regiewerk

Let op:

- In deze tabel worden uurtarieven voor regiewerkzaamheden opgevraagd. Er wordt per soort tarief een afnamehoeveelheid geschat. Deze geschatte kosten wegen mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid (in prijs per uur) aan.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq

Staat op 1J: dat betekent in dit geval dat er per jaar de geschatte hoeveelheid wordt aangegeven; in werkelijkheid kan dit verspreid over het jaar plaatsvinden

- Omschrijving
Korte omschrijving van het tijdstip van het regiewerk.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer
Het geschatte totaal aantal uur per jaar.
- Uurtarief
Geef hier het te hanteren uurtarief op.
- Prijs/eenheid (euro)
Maak deze gelijk aan het uurtarief.
- Prijs/keer
Voor deze tabel niet relevant.
- Prijs/jaar
De prijs per jaar welke volgt uit het geschatte aantal uren per jaar en de gehanteerde eenheidsprijs.
- Prijs/maand (indien aanwezig)
De prijs per jaar gedeeld door 12.

9. Invultabel glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient u uw glastarieven per m² glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglas.
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).
- Freq (dagen)
Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.
- Omschrijving
Korte omschrijving beurt. Zie voor uitgangspunten de paragraaf over glasbewassing.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer
Aantal eenheden die per keer worden uitgevoerd.
- Loongroep
De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.
- Uurtarief
In Euro's.
- Prijs (euro)
Prijs per eenheid.
- Prijs/keer (euro)
Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs.
- Prijs/jaar
Prijs per jaar voor de beurt.
- Prijs/maand
Prijs per maand voor de beurt.

10. Invultabel glas per locatie

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de 'Invultabel glas' zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per locatie weer.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

11. Invultabel totaalblad schoonmaakwerk

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld op basis van de gegevens in de voorgaande tabellen.
- In dit blad mag u niets wijzigen.

Verklaring:

- Soort werk
Welk soort werk het betreft.
- Uren per jaar uitvoering
Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage leiding.
- Uren per jaar leiding
Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage niet-meewerkende objectleiding.
- Euro's excl. BTW
Het totaalbedrag exclusief BTW voor het soort werk.
- Euro's incl. BTW
Het totaalbedrag inclusief BTW voor het soort werk.

Het percentage leiding is het totaal generaal van de uren per jaar niet-meewerkende objectleiding gedeeld door het totaal generaal van de uren per jaar uitvoering * 100%.

Op deze pagina wordt weergegeven: VERGELIJKINGSPRIJS. Dit bedrag mag na invulling niet hoger zijn dan het vastgestelde plafondbedrag. Indien dit wel het geval is, dan wordt de offerte ongeldig verklaard.

Bijlage H KWALITEITSGARANTIE

Het invulblad voor kwaliteitsgarantie is als losse bijlage bijgesloten bij deze aanbesteding.

Bijlage I FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN

Er is een los Excel document bijgesloten voor het stellen van vragen.

Dit documenten heeft de volgende naamgeving: Bijlage I Format stellen van vragen.