

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Programma van Eisen

Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs in Noord-West Fryslân



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	CVO-EA-RT.LK-2021
Datum	januari 2021

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten.....	4
1.1	Omvang van de opdracht.....	4
1.2	Werkbare dagen	4
1.3	Werktijden	4
1.4	Social Return on Investment	4
1.5	Kwaliteitsontwerp.....	5
1.6	Planning laagfrequente werkzaamheden	5
1.7	Extra activiteiten	6
1.8	Afvaltransport	6
1.9	Contractmutaties.....	6
1.10	Nulmeting.....	6
1.11	Gebouwbijzonderheden	7
1.12	Samenwerking met eigen dienst	7
1.13	Stageplaatsen.....	8
2	Regiewerkzaamheden.....	8
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	8
3	Glasbewassing.....	9
3.1	Prijzen.....	9
3.2	Inventarisatie glas	9
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	9
3.4	Planning glasbewassing	9
3.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	10
5	Sanitaire benodigheden	11
5.1	Toiletrondes.....	11
5.2	Signalerende functie	11
5.3	Voorraadbeheer.....	11
5.4	Optioneel leveren hygiënecontainers	11
5.5	Beëindiging contract	11
6	Materialen, middelen, machines en milieu	12
6.1	Materialen, middelen en machines	12
6.2	Machines en elektrische veiligheid	12
6.3	Milieu	13
7	Personeel en Organisatie	14
7.1	Personeel	14
7.2	Aanwezigheidsregistratie.....	14
7.3	Verklaring omtrent gedrag.....	14
7.4	Leiding.....	14
7.5	Legitimatie	15
7.6	Bedrijfskleding.....	15
7.7	(Facilitaire) voorzieningen.....	15
7.8	Veiligheid	15
7.9	Schade.....	15
8	Communicatie	16
8.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	16
8.3	Managementinformatie	16
8.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	16
8.5	Gebouwinformatieboek en logboek	16
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	18
9.1	Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS.....	18
9.1.1	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring	19
9.1.2	Vervolg stappen bij afkeur	19
9.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers perceel 1	19

9.3	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen perceel 1 en perceel 2	20
9.4	Offerte dienstverlener perceel 1 en perceel 2	21
9.5	Kwaliteit van de glasbewassing perceel 2	21

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Kwaliteitsontwerp schoonmaakonderhoud en glasbewassing

P3. Aanwijzingen kwaliteitsontwerp schoonmaakonderhoud en glasbewassing

P4. Toelichting ER-KMS methodiek

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

CVO Vereniging voor christelijk voortgezet onderwijs in Noord-West Fryslân, hierna te noemen CVO, heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouw(en) opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

1.1 Omvang van de opdracht

De aanbesteding ten behoeve van perceel 1 betreft het dagelijks- en periodiek schoonmaakonderhoud en perceel 2 betreft de glasbewassing van het gevel- en separatieglas en gevelbeplating van de locaties van CVO zoals aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel.

CVO heeft middelgrote en kleinere locaties. Het aantal studenten is in onderstaande matrix weergegeven.

Schoollocatie	aantal studenten
Zamenhof	722
Mariënborg	1185
Klein Mariënborg	176
Mariënborg Academie	194
Forum	348
Forum 202	60
Esdoorn	427
Campus Middelsee	624
Beyers Naudé	528
AMS Hoofdgebouw	circa 822
't Finster	circa 200
De Optimist	50

1.2 Werkbare dagen

Bij CVO wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De locaties van CVO zijn circa 58 dagen per jaar gesloten wegens vakantie, feestdagen en verplichte vrije dagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door CVO tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

1.3 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn als volgt: start 15.30 en uiterlijk 19.00 uur klaar. De toiletronde wordt uitgevoerd tussen 11:30 uur en 12:30 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. De bovengenoemde tijden zijn berust op een normale situatie. De dienstverlener gaat flexibel om met de werktijden mocht dit nodig zijn zoals bijvoorbeeld een uitgelopen overleg of evenement.

1.4 Social Return on Investment

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. Dit houdt onder meer in het bevorderen van inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

CVO wenst 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de contractperiode worden uitgebreid.

1.5 Kwaliteitsontwerp

Het schoonmaakonderhoud kent zowel een resultaatgericht als inspanningsgericht karakter. Het kwaliteitsontwerp en de bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd. Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

1.5.1 Resultaatgericht

Het grootste deel van de werkzaamheden op alle locaties kent een resultaatgericht karakter. Tevens kent de glasbewassing een resultaatgericht karakter.

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

Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

Voor de schoonmaakwerkzaamheden in de praktijklokalen van CVO geldt dat het lesmateriaal, fijnmechanische- en elektronische apparatuur en de houten en metalen werkbanken door de docenten en studenten zelf worden gereinigd.

Al het overige inventaris, tafels en vloeren, de overige werkbanken zoals in de CKV lokalen en de leskeuken vallen onder de reguliere werkzaamheden conform het kwaliteitsontwerp.

1.5.2 Inspanningsgericht

Het vloeronderhoud en de leskeuken kennen een inspanningsgericht karakter. Voor deze werkzaamheden is een basis werkprogramma schoonmaakonderhoud en/ of vloeronderhoud opgesteld.

Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties.

Afwijkingen op het inspanningsgerichte schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van CVO. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd.

1.6 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt CVO van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Dit is alleen van toepassing voor het vloeronderhoud van locaties waar resultaatgericht wordt schoongemaakt.

De planning van de werkzaamheden wordt afgestemd met CVO. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan CVO. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De periodieke werkzaamheden vinden altijd plaats in de schoolvakanties.

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

1.7 Extra activiteiten

Op locaties van CVO vinden jaarlijkse evenementen plaats zoals open dagen en informatieavonden. Hiervoor kunnen door CVO extra werkzaamheden worden aangevraagd die uitgevoerd dienen te worden tijdens, voor en/of direct na de activiteit of de volgende dag.

De dienstverlener ontvangt tijdig van CVO informatie over de activiteiten, zodat hier rekening mee gehouden kan worden.

CVO verwacht van de dienstverlener een flexibiliteit instelling. Dit betekent dat, in voorkomend geval, een tijdelijke aanpassing van de werkzaamheden nodig is omdat de omstandigheden hierom vragen. Bijvoorbeeld door interne verhuizingen en verbouwingen. De dienstverlener voert deze aanpassingen in goed overleg kostenneutraal uit. Extra activiteiten die wel aan CVO gefactureerd mogen worden, worden vooraf concreet gecommuniceerd met en goedgekeurd door CVO. Extra ureninzet wordt verrekend conform de in het calculatiemodel opgegeven prijzen en tarieven.

1.8 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener houdt er rekening mee dat er op de locaties van CVO diverse afvalbakken van verschillend formaat zijn.

1.9 Contractmutaties

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

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

1.10 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met CVO en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met CVO en de vertrekkende dienstverlener af hoe

een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

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

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

Deze nulmeting is niet van toepassing op de glasbewassing.

1.11 Gebouwbijzonderheden

Bepaalde praktijkruimtes van CVO worden in overleg met het onderwijs schoongemaakt, bijvoorbeeld in verband met het leeghalen van die betreffende ruimtes zoals de opslagruimte van de sporthal of het schrobben van de sportvloeren met een schrobzuigmachine. Ook periodieke werkzaamheden tijdens de vakantieperioden worden met CVO afgestemd.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het sluiten van ramen en deuren, het uit doen van verlichting en het omhoog doen van de zonneschermen indien dit niet is uitgevoerd door docenten of conciërges.

De leerlingen van CVO zetten de stoelen op de tafels, in samenspraak met de dienstverlener. Hiervoor is standaardisatie en eenduidigheid in de manier van communicatie voor alle locaties belangrijk. Te denken valt hierbij aan klaskaarten waarop staat aangegeven wanneer de stoelen op de tafels gezet moeten worden. De dienstverlener zorgt voor een eenduidige en proactieve communicatie in deze.

De vloeren op de locatie AMS zijn niet meer in goede staat. Het linoleum is aan vervanging toe en de vloerbedekking is deels versleten. Vernieuwing van de vloeren wordt uitgesteld omdat het gebouw op korte termijn wordt gerenoveerd. Bij de te houden kwaliteitscontroles zal er rekening mee worden gehouden dat de vloeren niet in optimale staat verkeren.

1.12 Samenwerking met eigen dienst

CVO heeft vier eigen dienst medewerkers. Deze medewerkers zijn werkzaam op de locaties Zamenhof en Forum (Plataanstraat). De eigen dienst medewerkers maken delen van de locaties schoon. Dit is aangegeven in de ruimtestaat van het calculatiemodel.

Van de dienstverlener wordt een constructieve en effectieve samenwerking met de eigen dienst medewerkers verwacht. De eigen dienst gaat met de middelen, materialen en machines via de dienstverlener werken. Dit betekent dat de dienstverlener ook zorg draagt voor materiaalwagens.

Ook gaan de eigen dienst medewerkers volgens het kwaliteitsontwerp van de dienstverlener werken. Hiervoor is introductie van het nieuwe programma en training op schoonmaaktechnieken vanuit de dienstverlener noodzakelijk.

De dienstverlener stuurt de eigen dienst medewerkers functioneel aan. Dit wil zeggen dat de dienstverlener de eigen dienst medewerkers instrueren, controleren en begeleiden in de uitvoering van de werkzaamheden.

1.13 Stageplaatsen

CVO wenst de samenwerking van en verbinding met de dienstverlener en de pro afdeling binnen het onderwijs van CVO te stimuleren en te zoeken naar co-creatie.

De dienstverlener stelt stageplaatsen op verschillende niveaus beschikbaar aan studenten van CVO. De dienstverlener is hiervoor geregistreerd als erkend leerbedrijf. De stageplaats hoeven niet op een locatie van CVO beschikbaar gesteld te worden. Dit mag ook op een andere locatie binnen een straal van 20 km van de locatie waar de student zijn of haar opleiding volgt c.q. woont.

Initiatieven liggen bij zowel de dienstverlener als bij CVO. De uiteindelijke verantwoordelijkheid van de uitvoer van deze initiatieven ligt bij de dienstverlener.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

Voorkomende regiewerkzaamheden zijn:

- extra schoonmaak rondom evenementen
- extra schoonmaak kantoren gedurende vakanties

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

Voor registratie van opmerkingen en/of klachten wordt het intern systeem van CVO gebruikt, te weten Topdesk. Bij interne communicatie via Topdesk wordt altijd gebruik gemaakt van een meldingsnummer of -kenmerk.

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

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

Overige facturen worden alleen in behandeling genomen met een opdrachtbevestiging van CVO en een akkoord op de opdrachtbon.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

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

3.2 Inventarisatie glas

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

Tot het ramen wassen behoort ook het met een spons wegvegen van het lek- en waswater van het direct omringende verf- en aluminiumwerk.

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

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

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

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met CVO over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt CVO schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.
- Glasbewassing vindt in ieder geval plaats voor de open dagen, welke tussen eind januari en half februari georganiseerd worden.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van CVO.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan CVO. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden

uitgevoerd.

- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van CVO kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud

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

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

Opdrachtgever stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

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

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

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan CVO opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan CVO. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

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

5 Sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden worden door CVO ter beschikking gesteld. Wel heeft de schoonmaakdienstverlener een signalerende rol in het voorraadbeheer van de sanitaire verbruiksartikelen en is zij verantwoordelijk voor het bijvullen van de dispensers. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden wordt overeenkomstig de werkprogramma's en de opleverstaat door de dienstverlener uitgevoerd.

5.1 Toiletrondes

Toiletrondes vinden plaats tussen 11:30 – 12:30 uur. Het schema van toiletrondes wordt geregistreerd in het logboek, evenals de uitvoering. Bij de uitvoering wordt vermeld wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd en het tijdstip en de datum van uitvoering. Hierbij zijn aftekenlijsten op het toilet zelf niet wenselijk.

5.2 Signalerende functie

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht. Indien sanitaire voorzieningen niet juist functioneren en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals bijvoorbeeld defecte verlichting, wordt dit per omgaande met CVO gecommuniceerd.

5.3 Voorraadbeheer

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire benodigdheden. Dit betekent dat de dienstverlener de sanitaire benodigdheden tijdig bij de daarvoor verantwoordelijke medewerker van CVO besteld.

5.4 Optioneel leveren hygiënecontainers

Het leveren van hygiënecontainers wordt optioneel in deze opdracht opgenomen. Of CVO dit bij de dienstverlener afneemt, wordt in een later stadium bepaald.

Gezien de huidige staat van hygiënecontainers is het mogelijk dat het vervangen van de huidige hygiënecontainers niet voor alle locaties gelijktijdig gedaan zal worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat specifieke locaties de hygiënecontainers in eigen beheer aanschaffen.

Ergonomische en esthetische aspecten

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

- zijn universeel, te definiëren als “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden met voldoende beweeg- en werkruimte eromheen geplaatst;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

5.5 Beëindiging contract

Na beëindiging van het contract blijven de hygiënecontainers minimaal 4 weken voor CVO beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuw contract niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met CVO hiervan afgeweken worden.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

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

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien CVO vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener;
- investeringsvoorstellen zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines zijn opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener.

Op alle materiaalwagens en machines van de dienstverlener is een eigendomssticker/label zichtbaar.

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

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

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

Op locaties is een wasmachine aansluiting aanwezig, waar de dienstverlener gebruik van mag maken.

Het gebruik van plumeaus is niet toegestaan (met uitzondering voor het verwijderen van spinrag).

6.2 Machines en elektrische veiligheid

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:

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

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is

gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Milieu

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

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

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van CVO maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

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

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

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

Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

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

Van de dienstverlener en haar schoonmaakmedewerkers wordt een professionele instelling ten aanzien van het pauzehouden verwacht. Dit houdt in dat er bewust wordt omgegaan met de frequentie van het houden van pauzes tijdens een lange taakduur, de plaats waar deze pauzes gehouden worden en de grootte van gezelschap waarmee pauzes gehouden worden.

7.2 Aanwezigheidsregistratie

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

7.3 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van CVO, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor CVO. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is CVO gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfemen. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

7.4 Leiding

CVO hecht waarde aan een bekwame inzet van leiding. Hiervoor is één vast aanspreekpunt per locatie zichtbaar aanwezig die voldoende is vrijgesteld om een optimale kwalitatieve dienstverlening te borgen van de productieve werkzaamheden.

Bij ziekte of verlof van het vaste aanspreekpunt wordt CVO vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. De dienstverlener vervangt het vaste aanspreekpunt

aantoonbaar op gelijkwaardig niveau en legt deze voor aan CVO. Ziekte en/ of verlof van leidinggevend is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moet zijn afgerond.

7.5 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte medewerkerspas met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de pas is CVO gerechtigd de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

7.6 Bedrijfskleding

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

7.7 (Facilitaire) voorzieningen

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

7.8 Veiligheid

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan CVO voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van CVO worden direct gemeld aan de contactpersoon van CVO.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert CVO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan CVO ter beschikking.

7.9 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van CVO, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan CVO.

8 Communicatie

8.1 Nederlandse taal

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk.

8.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

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

- Strategisch, 1 x per jaar
- Tactisch, eerste half jaar maandelijks, daarna 6x per jaar
- Operationeel, dagelijks

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

Een open en transparante communicatie met de dienstverlener betekent voor CVO korte lijnen en één vast aanspreekpunt voor het gehele contract en per locatie een duidelijke contactpersoon voor de locatiebijzonderheden en dagelijkse schoonmaak.

De kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden wordt geborgd met duidelijke afspraken tussen CVO en de dienstverlener: hoe wordt er opgeleverd, wie doet wat, verwachtingen over en weer helder afstemmen. Er is een dagelijks overdrachtsmoment mogelijk tussen de dienstverlener en conciërges op locaties.

Het tactisch overleg met de locatieverantwoordelijkheden vindt plaats op de locaties zelf.

8.3 Managementinformatie

CVO wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener voert een zorgvuldige administratie waaruit middels periodieke documenten inzicht wordt verkregen in de mate waarin de doelstellingen gerealiseerd worden.

Minimaal de volgende onderwerpen maken onderdeel uit van de aan te leveren managementinformatie:

- Een overzicht van verzuim en verloop personeel.
- Urenregistratie van personeel met betrekking tot de schoonmaakrondes en naloopwerkzaamheden.
- Hoe en welke activiteiten de dienstverlener inzet om de schoonmaakdienstverlening makkelijker, sneller en duurzamer te maken.
- De voortgang van de prestatie op KPI's.
- Klachten (o.a. via Topdesk), suggesties en verbeterplannen.

De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan CVO. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

8.5 Gebouwinformatieboek en logboek

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan CVO. CVO geeft de voorkeur aan een digitaal en interactief gebouwinformatieboek.

Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- logboek
- naam en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en CVO;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning en opleverstaat;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van opdrachtgever worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen;
- taakkaarten wat en wanneer van CVO wordt verwacht en demarcatie van schoonmaakwerkzaamheden in de HACCP ruimten zoals keukens en praktijklokalen.

Manco's en gebreken zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen, gebroken ruiten, niet functionerende raam- en deursluitingen dan wel die van zeep- en/of handdoekautomaten, onhygiënisch gebruik van toiletten etc. worden door de schoonmaakmedewerkers in het logboek vermeld.

Het logboek wordt dagelijks door de dienstverlener ingezien. Gevraagde acties worden na uitvoering afgetekend. Wanneer er door CVO wordt gesignaleerd en gecommuniceerd dat werkzaamheden niet zijn uitgevoerd, is de dienstverlener verantwoordelijk om per direct de werkzaamheden op te lossen.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

9.1 Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS

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

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

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

Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van het kwaliteitsontwerp.

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

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

Code	Ruimtecategorie	Ruimtesoort	Kwaliteitsniveaus				
			HI	RI	W/P	VL	MBO
A	Kantoorruimten	Burea kamers, vergader-/sprekruimten	4	3	3	4	2
B	Leslokaal theorie	Leslokalen theorie	4	3	3	4	2
C	Leslokaal praktijk	Leslokalen praktijk	3	3	2	3	2
D	Representatieve ruimten	Representatieve ruimten, multifunctionele ruimten, restaurant/aula, sportzaal, keuken/pantry	5	4	3	4	3
E	Sanitaire ruimten	Sanitaire ruimten, kleedruimten	4	4	4	5	4
F	Verkeersruimten (entree/hal)	Verkeersruimten (entree/hal)	5	4	3	4	3
G	Verkeersruimten (gang/trap/lift en overige ruimten)	Verkeersruimten (gang/trap/lift en overige ruimten)	3	3	3	4	2
H	Verkeersruimten (Magazijn/Opslag)	Opslagruimten	3	3	3	4	3

Een nadere toelichting op de ER-KMS methodiek is opgenomen in de bijlage.

9.1.1 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

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

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

Dit cijfer komt als volgt stand.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer			2021
CVO			
Technische kwaliteit ER-KMS			
Meting	Datum	Resultaat	
2021.1	6-3-2021	Voldoende	
2021.2	17-6-2021	Onvoldoende	
2021.2h1	1-7-2021	Voldoende	
2021.3	24-9-2021	Voldoende	
2021.4	13-12-2021	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

9.1.2 Vervolg stappen bij afkeur

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

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

9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers perceel 1

Enmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van CVO. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;

- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan opdrachtgever;
- de gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00.

Dienstverlener behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

9.3 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen perceel 1 en perceel 2

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

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

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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

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

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

CVO		Locatie				
		Nummer				
		Medw.				
		Datum				
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Aanwezigheid VOG				5	0	
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels				5	0	
3 Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)				3	0	
4 Draagt men verstrekte badge				4	0	
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding				4	0	
6 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)				2	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen				4	0	
8 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen				5	0	
9 Registratie ongevallen / bijna ongevallen				4	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10 Registratie en afhandeling klachten				5	0	
				41	0	
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE				Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:
Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte						
Aspect		Ja	Nee	Toelichting		
1						
2						

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

9.4 Offerte dienstverlener perceel 1 en perceel 2

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

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

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

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

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

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

9.5 Kwaliteit van de glasbewassing perceel 2

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

De dienstverlener behaalt per meting het cijfer 9,0.

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

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

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