

# Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing.

Programma van Eisen

Kalsbeek college



Documentnaam: Programma van Eisen  
Referentienummer: KC-EA-BK-MH-2021  
Datum: Juli 2021

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Schoonmaakcalculatie uitgangspunten</b>	<b>3</b>
1.1	Werkbare dagen	3
1.2	Werktijden	3
1.3	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	3
1.4	Uitvoering laagfrequentie vloerenonderhoud	3
1.5	Gebouwbijzonderheden	3
1.6	Afvaltransport	4
1.7	Contractmutaties	4
1.8	Nulmeting	4
<b>2</b>	<b>Regiewerkzaamheden</b>	<b>5</b>
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	5
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	5
<b>3</b>	<b>Glasbewassing</b>	<b>6</b>
3.1	Prijzen	6
3.2	Inventarisatie glas	6
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	6
3.4	Planning glasbewassing	6
3.5	Uitvoering glasbewassing	7
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	7
3.7	Oplevering glasbewassing	8
<b>4</b>	<b>Materialen, middelen, machines en milieu</b>	<b>9</b>
4.1	Materialen, middelen en machines	9
4.2	Machines en elektrische veiligheid	9
4.3	Milieu	9
<b>5</b>	<b>Personeel en Organisatie</b>	<b>11</b>
5.1	Personeel	11
5.2	Aanwezigheidsregistratie	11
5.3	Verklaring omtrent gedrag	11
5.4	Legitimatie	11
5.5	Bedrijfskleding	11
5.6	(Facilitaire) voorzieningen	11
5.7	Veiligheid	12
5.8	Schade	12
<b>6</b>	<b>Communicatie</b>	<b>13</b>
6.1	Nederlandse taal	13
6.2	Vast aanspreekpunt en hands on organisatie	13
6.3	Overleg tussen Kalsbeek College en dienstverlener	13
6.4	Managementinformatie	13
6.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten	13
6.6	Gebouwinformatieboek	14
<b>7</b>	<b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)</b>	<b>15</b>
7.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR-KMS	15
7.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering	15
7.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	15
7.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	15

### Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaat Kalsbeek College
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing

## **1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten**

### **1.1 Werkbare dagen**

Het Kalsbeek College is 40 weken per jaar geopend en er wordt gedurende vijf dagen per week (200 dagen per jaar, maandag tot en met vrijdag) schoongemaakt. De gebouwen van het Kalsbeek College zijn gedurende 12 weken per jaar gesloten wegens vakanties, dit betreft:

- een week voorjaarsvakantie
- twee weken meivakantie
- zes weken zomervakantie
- een week herfstvakantie
- twee weken kerstvakantie

Het Kalsbeek College kan afwijken van bovenstaande sluitingsweken, bijvoorbeeld wegens een verbouwing in een gebouw. Dit wordt jaarlijks afgestemd met de dienstverlener.

Daarnaast is het Kalsbeek College gesloten op wettelijke feestdagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door het Kalsbeek College tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met de genoemde sluitdagen. Wel vindt er tijdens de zomervakantie een vakantieschoonmaak plaats.

### **1.2 Werktijden**

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment als volgt:

- Locatie Schilderspark tussen 16.00 uur en 19.30 uur.
- Locatie Bredius tussen 15.30 uur en 19.30 uur.

De nalooprondes voor het sanitair voor beide locaties worden gedurende de dag gelopen voor de middag rond 11:00/12:00 uur. De werkzaamheden worden in de huidige situatie deels buiten de openingstijden van de gebouwen uitgevoerd. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgelegd.

### **1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaten**

Het Kalsbeek College verkiest het om in de basis geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

### **1.4 Uitvoering laagfrequentie vloerenonderhoud**

Het vloerenonderhoud wordt enkel in de schoolvakanties uitgevoerd in overleg met het Kalsbeek College. Momenteel wordt dit in de kerstvakantie uitgevoerd op de locaties.

### **1.5 Gebouwbijzonderheden**

In beide gebouwen vindt gemiddeld éénmaal per week een extra activiteit plaats in de vorm van een ouderavond, infoavond, projectweken of open dagen.

- Hiervoor dienen extra werkzaamheden uitgevoerd te worden voor en/of direct na de activiteit of de volgende dag. Dienstverlener ontvangt voor elk schooljaar de activiteitenkalender, zodat hier rekening mee gehouden kan worden. Extra ureninzet wordt verrekend volgens, in overeenstemming met de opgegeven regietarieven
- Gedurende het schooljaar zal de vervuiling van de locaties sterk wisselen. De dienstverlener zal zich hierin flexibel en proactief opstellen.
- Op de locatie Bredius worden de zakken van de grote afvalbakken in de hal door de dienstverlener verwisselt.

- De vloeren in de praktijklokalen voor locaties Bredius en Schilderspark worden niet gedurende het gehele jaar geschrobd maar op verzoek van het Kalsbeek College. Deze praktijklokalen worden gedurende het jaar niet even intensief gebruikt. Indien het Kalsbeek College hiertoe een verzoek doet worden de vloeren van de praktijklokalen geschrobd. Hiervoor wordt een regietarief opgenomen in het calculatiemodel.
- De glasstraat van de locatie Bredius dient gereinigd te worden tijdens de glasbewassing.

### **1.6 Afvaltransport**

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

### **1.7 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 het Kalsbeek college dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

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

### **1.8 Nulmeting**

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

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

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

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

## 2 Regiewerkzaamheden

### 2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

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

### 2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

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 het Kalsbeek College. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van het Kalsbeek College. De opdracht wordt door zowel de dienstverlener als door een bevoegde medewerker van het Kalsbeek College bevestigd per e-mail. De facturatie dient digitaal te gaan en de bedragen worden op de factuur inzichtelijk gemaakt en uitgesplitst. De factuur wordt digitaal verstuurd naar [facturen@kalsbeek.nl](mailto:facturen@kalsbeek.nl)



### **3 Glasbewassing**

#### **3.1 Prijzen**

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden de calculatiebladen gespecificeerd te worden aangeleverd. Algemene uitgangspunten hierbij zijn dat al het glas met een frequentie van 2 keer per jaar gewassen wordt.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt. Op dit moment zijn niet alle gegevens beschikbaar. Deze gegevens worden na gunning aangevuld. Leverancier dient hiervoor voor de eerste glasbewassingsbeurt de m<sup>2</sup> op te meten en een beurtprijs op te stellen.

#### **3.2 Inventarisatie glas**

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De vierkante meters zijn mogelijk niet correct, het betreft fictieve vierkante meters ter bepaling van de inschrijfprijs. De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m<sup>2</sup> glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan het Kalsbeek college verstrekt. Het Kalsbeek college is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Als aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

#### **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 volgens 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. Het Kalsbeek College behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert het Kalsbeek college schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan het Kalsbeek College 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 het Kalsbeek College over de data van uitvoering en oplevering. De definitieve datum voor uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met het Kalsbeek College vastgelegd.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt het Kalsbeek College schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

##### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder

- onderbreking.
- De uitvoering van de glasbewassing mag niet worden uitgevoerd gedurende de schoolvakanties.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van het Kalsbeek College.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan het Kalsbeek College. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van het Kalsbeek College kan worden afgeweken van de planning.

### **3.5 Uitvoering glasbewassing**

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

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

Het Kalsbeek College 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**

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan Kalsbeek College 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 Kalsbeek college 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 Kalsbeek College gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan het Kalsbeek College opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

### **3.7 Oplevering glasbewassing**

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan het Kalsbeek College. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

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

## **4 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **4.1 Materialen, middelen en machines**

Op de locatie(s) van het Kalsbeek college zijn de Productinformatiebladen en Veiligheid Informatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door het Kalsbeek College. De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Het Kalsbeek College stelt opslagruimte gratis ter beschikking.

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

### **4.2 Machines en elektrische veiligheid**

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap 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.

### **4.3 Milieu**

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

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt het Kalsbeek College de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.

- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## **5 Personeel en Organisatie**

### **5.1 Personeel**

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

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan het Kalsbeek College bekend. Indien het Kalsbeek college zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

### **5.2 Aanwezigheidsregistratie**

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

### **5.3 Verklaring omtrent gedrag**

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van het Kalsbeek College, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor het Kalsbeek College. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is het Kalsbeek College gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Als de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan het Kalsbeek College, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

### **5.4 Legitimatie**

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

### **5.5 Bedrijfskleding**

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

### **5.6 (Facilitaire) voorzieningen**

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

## **5.7 Veiligheid**

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan het Kalsbeek College 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 locaties van het Kalsbeek College worden direct gemeld aan de contactpersoon van het Kalsbeek College.

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 het Kalsbeek College schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan het Kalsbeek College ter beschikking.

## **5.8 Schade**

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

## **6 Communicatie**

### **6.1 Nederlandse taal**

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op taalniveau A1. Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op taalniveau B1. Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met het Kalsbeek College middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

### **6.2 Vast aanspreekpunt en hands on organisatie**

Het is voor het Kalsbeek College wenselijk dat zij één vast operationeel aanspreekpunt per locatie hebben met op het juiste niveau mandaat over te maken beslissingen. Dit vaste aanspreekpunt werkt dagelijks op de locaties.

Daarnaast bezoekt de (ambulant) objectleider elke dag een van de twee locaties van het Kalsbeek College voor een kort moment met de conciërges, zodat er bekend is wat er speelt op de scholen en wat de specifieke uitdagingen zijn. De hoofd conciërge van de locaties communiceert met de (ambulant) objectleider van de schoonmaakdienstverlener.

Het Kalsbeek College is een hands-on organisatie en vraagt dit ook van zijn dienstverlener. Een organisatie van doeners, steken de handen uit de mouwen, zijn praktisch ingesteld, streven goede resultaten na, nemen initiatief en zijn proactief.

### **6.3 Overleg tussen Kalsbeek College en dienstverlener**

Het Kalsbeek College wenst een open en transparante communicatie met de dienstverlener. Kalsbeek College wenst geen kwartaal overleggen in te zetten met een overkoepelde manager of een strategisch overleg een maal per jaar. De facilitair manager van het Kalsbeek College heeft regelmatig contact met de rayonleider (of vergelijkbaar). Indien er sprake is van verschillen van inzicht dan zal er escalatie mogelijk moeten zijn naar een hoger niveau.

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

### **6.4 Managementinformatie**

Het Kalsbeek College wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan het Kalsbeek College. Een onderdeel van de rapportage is een overzicht van de werkzaamheden en de extra werkzaamheden. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

### **6.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten**

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

## **6.6 Gebouwinformatieboek**

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

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

Het Kalsbeek College geeft de voorkeur aan een digitaal gebouw informatieboek.

## 7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

### 7.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaurooms, leslokalen en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

#### 7.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is twee (2) maal per jaar. Het Kalsbeek College is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

#### 7.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

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

Vervolgstappen:

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

#### 7.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald als 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2022
<b>Technische kwaliteit</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2022.1	6-3-2021	<b>Voldoende</b>
2022.2	17-6-2021	<b>Onvoldoende</b>
2022.2h1	1-7-2021	<b>Voldoende</b>
2022.3	24-9-2021	<b>Voldoende</b>
2022.4	13-12-2021	<b>Voldoende</b>
<b>Percentage voldoende</b>		<b>80%</b>
<b>Rapportcijfer</b>		<b>8,0</b>