

Bijlage F

Programma van Eisen

Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing



**GEMEENTE
VELSEN**

Kenmerk: EA/ITX/2021/gemVelsen/01
Versie: 29 augustus 2021

INHOUD

INHOUD	1
DEFINITIES	3
1. INLEIDING	5
1.1 OPBOUW PROGRAMMA VAN EISEN	5
2. PROGRAMMA VAN EISEN	6
2.1 SCHOONMAAKONDERHOUD	6
2.1.1 <i>Indeling werkprogramma's</i>	6
2.1.2 <i>Normen werkprogramma's</i>	9
2.1.3 <i>Normen periodiek vloeronderhoud</i>	11
2.1.4 <i>Calculatie</i>	11
2.1.5 <i>Ruimtestaat/bestek</i>	13
2.1.6 <i>Periodieke werkzaamheden</i>	14
2.1.7 <i>Mutaties in het schoonmaakbestek</i>	14
2.1.8 <i>Planningsvoorschriften</i>	15
2.1.9 <i>Algemene werkzaamheden en meerwerk</i>	16
2.1.10 <i>Bijzonderheden</i>	17
2.1.11 <i>Afval en papier</i>	17
2.2 GLASBEWASSING.....	17
2.2.1 <i>Risico-inventarisatie en -evaluatie</i>	18
2.2.2 <i>Frequentie</i>	18
2.2.3 <i>Beurtindeling</i>	18
2.2.4 <i>Prijs</i>	19
2.2.5 <i>Hoeveelheid</i>	19
2.2.6 <i>Algemene planning</i>	20
2.3 BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN	20
2.4 REGIEWERK	20
2.5 CALAMITEITEN	21
2.6 OVERIGE EISEN	22
2.6.1 <i>Algemeen</i>	22
2.6.2 <i>Wet- en regelgeving</i>	22
2.6.3 <i>Verantwoordelijk marktgedrag</i>	23
2.6.4 <i>Duurzame samenleving</i>	23
2.6.5 <i>Klachten</i>	25
2.6.6 <i>Personeel en organisatie</i>	25
2.6.7 <i>Communicatie</i>	27
2.6.8 <i>Sleutelbeheer</i>	29
2.6.9 <i>Privacy</i>	30
2.6.10 <i>Opstart</i>	30
2.6.11 <i>Facturering</i>	31
2.6.12 <i>Huisregels</i>	32
2.6.13 <i>Toetsing dienstverlening</i>	33
2.6.14 <i>Metten van het proces</i>	34
2.6.15 <i>Metten van de beleving</i>	35
2.6.16 <i>Einde Overeenkomst</i>	37

BIJLAGE 1.	DEFINITIES	38
1.1	TERMINOLOGIE	39
1.2	ELEMENTEN	41
1.3	ELEMENTONDERDELEN	44
1.4	SCHOONMAAKHANDELINGEN.....	45
1.5	SCHOONMAAKMETHODEN	50
BIJLAGE 2.	WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK.....	52
BIJLAGE 3.	WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING	61
BIJLAGE 4.	SCHOONMAAKBESTEK.....	62
BIJLAGE 5.	BALANCED SCORECARD	63

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	Gemeente Velsen
Aanbestedingsdocument	Alle documenten die in de Procedure, afkomstig van Aanbestedende Dienst, aan Inschrijvers/Gegadigden worden verstrekt.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) bij het Aanbestedingsdocument welke daarvan een onlosmakelijk deel uitma(a)k(t)en en onderdeel is/zijn van het Aanbestedingsdocument.
Beste PKV	Beste prijs-kwaliteitverhouding.
Gegadigde	De natuurlijke 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 glasbewassing volgens de Overeenkomst.
Opdrachtgever	Aanbestedende Dienst waarmee Overeenkomst of Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten. Dit is gemeente Velsen.
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 schoonmaakonderhoud en glasbewassing 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. Verzoek tot Prijsindexering mag pas voor de eerste keer plaatsvinden per 1 juli 2023 en mag pas worden doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
Procedure	De Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud en glasbewassing, 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 Programma van Eisen ten aanzien van de Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor gemeente Velsen gevestigd te IJmuiden, verder te noemen Opdrachtgever.

Meer informatie over de Opdrachtgever vindt u op: <http://www.velsen.nl>

1.1 Opbouw programma van eisen

De opbouw van dit programma van eisen is als volgt:

- In hoofdstuk 1 vindt Inschrijver de inleiding van het programma van eisen;
- In hoofdstuk 2 vindt Inschrijver de benodigde informatie en eisen;
- In bijlage A vindt Inschrijver de definities;
- In bijlage B vindt Inschrijver de Werkprogramma's schoonmaak;
- In bijlage C vindt Inschrijver de werkprogramma's afroepwerkzaamheden en glasbewassing;
- In bijlage D vindt Inschrijver het schoonmaakbestek.

2. PROGRAMMA VAN EISEN

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

2.1 Schoonmaakonderhoud

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

2.1.1 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 4 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
B	<u>Bureaunkamers</u> : kantoorruimte, overleg-/spreek-/vergaderingruimte, media-/bibliotheek
S	<u>Sanitaire ruimten</u> : toilet, douche/wasruimte, kleedruimte
V	<u>Verkeersruimten</u> : trap, entree, garderobe, repro, lift, receptie/ontvangstruimte, personeelsrestaurant/kantine, keuken/pantry, archief/berging/magazijn, serverruimte
XB	Periodiek vloeren beschermd

Component

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

- Basis;
- Aanvullend;
- Kwartaal;
- Jaarlijks;
- Periodiek vloeronderhoud.

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 BASIS dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.

Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer AANVULLEND dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.
Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer KWARTAAL 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 JAARLIJKS dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.
Periodiek vloeronderhoud	Deze werkzaamheden voor vloeronderhoud zijn, indien van toepassing, middels een extra werkprogramma per ruimte vastgelegd of; Werkzaamheden die vallen onder de noemer KWARTAAL dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar of; Werkzaamheden welke vallen onder de noemer JAARLIJKS dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

De verschillende componenten worden door Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee mogelijke programma's:

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze programma's houden de volgende taken in:

PROGRAMMA	BESTAAT UIT HET/DE COMPONENT(EN)
Volledig	<ul style="list-style-type: none"> • Basis; • Aanvullend; • Kwartaal; • Jaarlijks. <p><i>Opmerking:</i> Indien de hoogste schoonmaakfrequentie van een ruimte wekelijks of lager is en hierdoor een specifiek element zowel een BASIS-handeling als een AANVULLENDE handeling kent, dan hebben de aanvullende handelingen voorrang. Indien een specifiek element geen AANVULLENDE handeling kent maar wel een BASIS-handeling, dient de BASIS-handeling uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.</p>
Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Basis

Opdrachtgever bepaalt per ruimte een schoonmaakfrequentie. Hierbij zijn de volgende mogelijkheden:

- 5, ruimte dient elke werkdag per week aangedaan te worden;
- 4, ruimte dient 4 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 3, ruimte dient 3 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 2, ruimte dient 2 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 1, ruimte dient 1 werkdag per week aangedaan te worden.

Op basis van bovengenoemde kan Opdrachtgever, per ruimte, een combinatie van volledige programma's en basisprogramma's vastleggen, die dienen te worden uitgevoerd.

Voorbeeld

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

RUIMTE	RUIMTESOORT	WERK-PROGRAMMA	FREQ BASIS-PROGRAMMA	FREQ VOLLEDIG PROGRAMMA
K1.01	Bureaukamer	B	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 B.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 B.3.

Schoonmaakhandelingen

Elk (onderdeel van een) element kent een beschreven handeling. Aan elke specifieke handeling is een definitie toegekend die Opdrachtnemer terug kan vinden in Bijlage B.4.

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Opdrachtgever biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Opdrachtnemer. Zo staat het Opdrachtnemer, 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 Opdrachtgever zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In Bijlage B.5.2. zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

2.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met 4 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 slechts 4 programma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale programma's. Echter, Opdrachtgever realiseert zich dat Opdrachtnemer de mogelijkheid geboden moet worden om met de 4 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 keuken. Daarom specificeert Opdrachtgever de 4 werkprogramma's, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

Ruimtesoorten

In de volgende tabel worden de coderingen van de ruimtesoorten weergegeven. Hierin is ook weergegeven voor welke ruimten een productienorm is gespecificeerd.

WERK-PROGRAMMA	RUIMTESOORT	RUIMTEN	RMTSRT-CODE	SOORT VLOER	VLOER-CODE	NORMCODE BASIS	NORMCODE VOLLEDIG
B	Bureaumurkers	Kantoorruimten	B	Hard	H	BHB	BHV
		Kantoorruimten	B	Zacht	Z	BZV	BZV
		Vergader-/spreek-/overlegruimte	O	Hard	H	OHB	OHZ
		Vergader-/spreek-/overlegruimte	L	Zacht	Z	OZB	OZV
		Mediatheek/bibliotheek	M	Hard	H	MHB	MHV
		Mediatheek/bibliotheek	M	Zacht	H	MZB	MZV
		S	Sanitaire ruimte	Kleedruimte	K	Hard	H
Douche/wasruimte	D			Hard	H	DHB	DHV
Sanitaire ruimten/toiletten	S			Hard	H	SHB	SHV
V	Verkeersruimte	Archief/magazijn/opslag	A	Hard	H	AHB	AHV
		Archief/magazijn/opslag	A	Zacht	Z	AZB	AZV
		Entree	E	Hard	H	EHB	EHV
		Entree	E	Zacht	Z	EZB	EZV
		Lift	I	Hard	H	IHB	IHV
		Pantry/keuken	P	Hard	H	PHB	PHV
		Personeelsrestaurant/kantine/ontmoetin	R	Hard	H	RHB	RHV
		Personeelsrestaurant/kantine/ontmoetin	R	Zacht	Z	RZB	RZV
		Trappenhuis	T	Hard	H	THB	THV
		Trappenhuis	T	Zacht	Z	TZB	TZV
		Technische ruimte	TR	Hard	H	TRHB	TRHV
		Verkeersruimte/garderobe/repro	V	Hard	H	VHB	VHV
		Verkeersruimte/garderobe/repro	V	Zacht	Z	VZB	VZV
		Werkplaats	WP	Hard	H	WPHB	WPHV
Receptie/wachtruimte	W	Hard	H	WHB	WHV		
Receptie/wachtruimte	W	Zacht	Z	WZB	WZV		

Codering Normen

Per ruimtesoort kan Opdrachtnemer 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 (BASIS) en 7 (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 **BH-5W** betekent derhalve:

Ruimtesoort **B** (Bureaukamers), **H**arde vloeren, welke conform bovenstaande tabel schoongemaakt dient te worden op basis van werkprogramma B, waarvan het VOLLEDIG-component (BHV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het BASIS-component (BHB) **4** maal per week.

Integrale norm

Opdrachtnemer dient in Bijlage C van het Aanbestedingsdocument 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 formules zoals beschreven op pagina 10 op basis van de reeds opgegeven productienormen voor de VOLLEDIG- en BASIS-componenten. In het geval van een minimaal schoonmaakprogramma dient opgemerkt te worden dat wanneer de frequentie van de VOLLEDIG-component wijzigt, de mogelijkheid wordt geboden hier een nieuwe productienorm voor op te geven.

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: Fa
- Aantal uitvoeringen volledige programma: Fv
- Aantal uitvoeringen basisprogramma: Fb
- Productienorm voor basisprogramma: $Prod_b$
- Productienorm voor volledige programma: $Prod_v$
- Integrale productienorm: $Prod_i$

$$Prod_i = \frac{Fa}{Fv \quad Fb}$$

$$Prod_v + Prod_b$$

2.1.3 Normen periodiek vloeronderhoud

Het periodiek vloeronderhoud is voor een gedeelte vastgelegd per ruimte en vindt voor een gedeelte op afroep plaats. Voor het gedeelte dat is vastgelegd per ruimte is een frequentie vastgesteld. Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden in de periodieke planning mee te nemen.

Voor de definitie van de handelingen van het periodiek vloeronderhoud wordt verwezen naar Bijlage A.4.

Om een gerichte calculatie te kunnen maken heeft Opdrachtnemer in de invultabel de mogelijkheid om per werkprogramma een productienorm op te geven. Deze productienorm zal ongeacht de frequentie worden gehanteerd.

Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden dient Opdrachtnemer 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.

In onderstaand schema treft Opdrachtnemer de onderscheidende normcodes voor het periodiek vloeronderhoud aan:

WERK-PROGRAMMA	RUIMTE-CATEGORIE	SOORT	RUIMTESOORT-CODE	NORMCODE BASIS
XB	Periodiek vloeren	Beschermd	X	XBB

Het vloerprogramma dat aan een ruimte wordt toegekend is een combinatie van de normcode en een benoemde frequentie.

2.1.4 Calculatie

In Bijlage 2 zijn alle gehanteerde werkprogramma's te vinden. In de voorgaande paragrafen vindt Opdrachtnemer de zogenoemde normcodes.

Per normcode dient Opdrachtnemer 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 basis programma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basis programma'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 bestekconform te kenmerken.

Uurtarief

- Het uurtarief dient 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;
 - 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;
 - reistijd en kilometers van en naar de werkplek;
 - eventuele kosten voor aansturing d.m.v. (in)directe leiding;
 - overheadkosten;
 - parkeergelden;
 - winst en risico.

Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat er vanuit 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 besteksconform terzijde worden gelegd.

2.1.5 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.

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/het bestek in Bijlage 4.

2.1.6 Periodieke werkzaamheden

Enkele periodieke werkzaamheden (werkzaamheden welke minder dan 1 maal per week dienen te worden uitgevoerd) zijn uit de werkprogramma's weggelaten. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden op afroep tegen vaststaande uurtarieven of vaststaande staffelprijzen dienen uit te voeren.

De uurtarieven en staffelprijzen die door Opdrachtgever voor deze werkzaamheden zullen worden gehanteerd zijn de uurtarieven en staffelprijzen zoals uitgevraagd onder het criterium prijs.

In het algemeen geldt dat:

- Periodieke werkzaamheden waarvoor een staffelprijs per m²/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut is overeengekomen dienen, indien afgeroepen, tegen deze door Opdrachtnemer aangeboden staffelprijzen uitgevoerd te worden.
- Periodieke werkzaamheden welke niet tegen een staffelprijs per m²/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut kunnen worden uitgevoerd dienen tegen de door Opdrachtnemer aangeboden regie-uurtarieven uitgevoerd te worden. De definitie van regiewerkzaamheden is beschreven in paragraaf 2.4. Hierbij geldt:
 - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden is van toepassing op alle niet-specialistische regiewerkzaamheden.
 - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden (specialistisch) is van toepassing op alle specialistische regiewerkzaamheden, uitgezonderd het verwijderen van graffiti.
 - Uurtarief medewerker graffiti verwijdering (specialistisch) is van toepassing op het op basis van regie verwijderen van graffiti op gevels, muren en deuren.

Offertes voor regieopdrachten dienen op basis van de overeengekomen uurtarieven te worden ingediend. Opdrachtnemer dient een offerte binnen 1 week na aanvraag aan te leveren.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om regie en afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Dit zal gebeuren indien Opdrachtnemer:

- niet binnen de afgesproken tijd een offerte kan inleveren;
- de werkzaamheden niet op tijd kan uitvoeren;
- een regieopdracht niet of niet juist heeft uitgevoerd.

2.1.7 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 Opdrachtnemer 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.

Inschrijver vindt de toekenningen van taken aan de ruimten in Bijlage 4.

2.1.8 Planningsvoorschriften

Er wordt binnen het schoonmaakbestek onderscheid gemaakt in de volgende dagsoorten:

- Werkdag;
- Weekenddag.

Werkdag

Dit betreft werkzaamheden op werkdagen. De dagsoort 'werkdag' betreft alle dagen, minus weekenddagen en nationale feestdagen. Het daadwerkelijk aantal werkdagen kan per locatie verschillen. Standaard wordt uitgegaan van 255 werkdagen per jaar, ook wel aangeduid als de operationele periode.

Weekenddag

Dit betreft werkzaamheden op weekenddagen. De dagsoort 'weekend' betreft alle weekenddagen, minus werkdagen en nationale feestdagen. Het daadwerkelijk aantal weekenddagen kan per locatie verschillen. Standaard wordt uitgegaan van 104 weekenddagen.

Frequenties

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week (1W) of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met een frequentie 1W dienen 1 maal per week in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met de frequentie 5W dienen te worden uitgevoerd op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.
 - Voorbeeld: een frequentie van 5W in de operationele periode betekent dus 255 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 3W dienen te worden uitgevoerd op maandag, woensdag en vrijdag.
 - Voorbeeld: een frequentie van 3W in de operationele periode betekent dus 156 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 2W en 1W dienen in overleg met Opdrachtgever te worden gepland.
- In de invultabellen in Bijlage D.1 van het Aanbestedingsdocument dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden (1W of meer).

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 het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 2.6.7.
- 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, zoals beschreven in paragraaf 2.6.7. De planningen 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 maanden juli/augustus dienen te worden uitgevoerd:
 - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conservieren van linoleum vloeren inclusief het in- en uitruimen van het meubilair).
 - 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.

2.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk

- 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.
- Schroobputjes 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 van de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglass 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 te worden verwijderd.

2.1.10 Bijzonderheden

- Op het stadhuis, Dudokplein 1 IJmuiden dient het verhoogde bordes (bouwdeel A) wekelijks (op maandag) tussen 07.00 en 08.00 uur met behulp van een hogedrukspuit schoongespoten te worden. Vervolgens dient het water opgezogen te worden zodat het bordes om 08.00 uur weer droog is. Na uitvoering van de werkzaamheden dient er een opdrachtbon afgetekend te worden voor akkoord op de uitgevoerde werkzaamheden;
- De schoonmaak dient bij onderstaande locaties te worden uitgevoerd op de volgende dagen en tijden:
 - Stadhuis: Maandag tot en met donderdag vanaf 17.00 tot 20.00 uur. Op vrijdag is het mogelijk een uur eerder aan te vangen met de werkzaamheden en kan de schoonmaak van 16.00 uur tot 20.00 uur plaatsvinden;
 - Voor de wijkposten dienen de schoonmaaktijden afgestemd te worden met de opdrachtgever
 - Waarbij rekening gehouden dient te worden dat de locatie Eenhoornstraat 2a tussen 9.30-10.00 uur en tussen 12.30-13.00 uur niet kan worden schoongemaakt;
- Vuil serviesgoed wat op de kamers van de wethouders staat dient dagelijks op de servieskarren die op de gang staan gezet te worden. Na afloop van de werkzaamheden dient deze servieskar naar de spoelkeuken gebracht te worden. De servieskar wordt dagelijks door de cateraar bij de kamers van de wethouders neergezet de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het naar beneden brengen van de servieskar en het verzamelen van het vuile serviesgoed op de kamers van de Wethouders;
- De containers voor het afval op het stadhuis staan in het souterrain van bouwdeel B Stadhuis;
- Stadhuis, bouwdeel A is de afdeling handhaving gehuisvest en dient in het weekend schoongemaakt worden;
- Momenteel wordt overwogen om bouwdeel B Stadhuis op vrijdags niet toegankelijk te maken voor medewerkers van Opdrachtgever. Mocht hiertoe besloten worden dan heeft dit als gevolg dat de schoonmaakfrequentie voor bouwdeel B Stadhuis teruggebracht wordt naar schoonmaak op maandag tot en met donderdag (4 keer per week).
- Opdrachtgever verwacht voor het Stadhuis flexibele inzet van de schoonmaakmedewerker. Het kan namelijk voorkomen dat door avondopenstelling van het stadhuis de schoonmaak dan in de ochtenduren wordt uitgevoerd. Dit betreft dan de ruimten die 's avonds tijdens de avondopenstelling niet konden worden schoongemaakt;
- Op de kinderboerderij zijn mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkzaam. De schoonmaakmedewerkers dienen hier rekening mee te houden.
- De aula die op de locatie Duinhof aanwezig is moet op afroep worden schoongemaakt. Opdrachtgever kan niet inschatten hoeveel dit is omdat dit afhankelijk is van het aantal begrafenissen. Hier kan geen inschatting van gemaakt worden.

2.1.11 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.

2.2 Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt 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.

2.2.1 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.

2.2.2 Frequentie

De frequentie van uitvoering verschilt per locatie, de frequentie variëren van:

- 2 tot 6 keer per jaar gevelglas buitenzijde;
- 1 tot 6 keer per jaar gevelglas binnenzijde;
- 1 tot 6 keer per jaar separatieglas.

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.

2.2.3 Beurtindeling

Het reinigen van glas en de overige werkzaamheden is ingedeeld in beurtcodes. Per glassoort en per beurt wordt een prijs per m² aangevraagd. Voor de voorzieningen

worden totaalprijzen per uitvoering aangevraagd. In onderstaande tabel worden de beurtcodes weergegeven:

BEURT	GLASSOORT	EENHEID
8000	Gevelglas buitenzijde	Prijs per m ²
8010	Gevelglas binnenzijde	Prijs per m ²
8020	Separatieglas (binnen en buitenzijde)	Prijs per m ²
8200	Inzet hoogwerker tbv locatie stadhuis	Totaalprijs

In Bijlage 3 zijn de bijbehorende werkprogramma's opgenomen. De werkzaamheden dienen strikt conform het werkprogramma te worden uitgevoerd.

2.2.4 Prijs

De m²-prijs 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.

De totaalprijs per uitvoering voor de 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.

Bij Opdrachtgever is bekend dat er door de huidige leverancier hoogwerkers en/of tuckerpole systemen worden ingezet ten behoeve van de glasbewassing. Opdrachtnemer dient dan ook een totaalprijs per uitvoering voor de inzet van de hoogwerker/tuckerpole op te geven. Er zullen door Opdrachtgever na gunning van de Opdracht geen kosten van extra te treffen voorzieningen meer worden betaald aan Opdrachtnemer, tenzij wetgeving (ingegaan na 25 oktober 2021) nieuwe voorzieningen noodzakelijk maakt.

2.2.5 Hoeveelheid

In het bestek zijn de oppervlakten glas 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.

2.2.6 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 te voren, kenbaar te maken en per ommekeer met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

2.3 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.

2.4 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 de 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 is.

2.5 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.
- na uitvoering van de werkzaamheden een gereedmelding 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 personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.

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.

2.6 Overige eisen

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

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.6.3 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij 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 glazenwassersbranche¹. Door het indienen van een Inschrijving committeert Opdrachtnemer zich ook aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Opdrachtgever 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.

2.6.4 Duurzame samenleving

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

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

Algemeen

- Opdrachtnemer is ermeê bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer 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.
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever 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 Opdrachtgever aan

¹ <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl>

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

Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.

- Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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).
- Opdrachtnemer 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 verpakkingsafval.

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 2.6.7.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

Inzet materiaal

- Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
- Opdrachtnemer 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.

2.6.5 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.

2.6.6 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. Van de huidige leveranciers heeft Opdrachtgever gegevens gekregen van de eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel. Deze gegevens zijn in Bijlage I 'Gegevens ten behoeve van overname schoonmaakpersoneel' van het Aanbestedingsdocument opgenomen.

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.

Leidinggevenden

- Opdrachtgever 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 functie-indeling, 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 functie-indeling, 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:
 - NAW-gegevens;
 - Geboortedatum;
 - 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 zonder opgave van reden te weigeren, dan wel vervanging te eisen.
- 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 er op 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.

2.6.7 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 glasbewassingswerkzaamheden 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.

Strategisch overleg

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en glasbewassing, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet 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	AANWEZIGE PERSONEN
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, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Percentage verloop, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Kennisniveau, berekend en onderbouwd zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Niet of niet correct uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementinformatie dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementinformatie 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 te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden.

2.6.8 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.

2.6.9 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.

Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden een digitaal online systeem inzet, waarbij toegang wordt gegeven aan medewerkers van Opdrachtgever, dan is er sprake van het ter beschikking stellen van persoonsgegevens. In dat geval dient Opdrachtnemer een geldig ISO 27001:2013 certificaat van dit digitale online systeem te kunnen overleggen, welke is uitgegeven door een door de overheid geaccrediteerde organisatie (volgens de Raad van Accreditatie).

Indien een dergelijk certificaat niet kan worden overlegd, dan dient Opdrachtnemer aan te tonen dat er een gelijkwaardige managementsysteem voor informatieveiligheid wordt gevoerd. Voor gelijkwaardigheid dient minimaal het volgende te kunnen worden aangetoond en overlegd:

- Een gedocumenteerd managementsysteem die een passende invulling geeft aan de ISO 27002:2013;
- Overzicht van geïdentificeerde risico's en getroffen maatregelen rondom informatieveiligheid;
- Passend beleid rondom ondertekening van geheimhoudingsverklaringen;
- Overzicht van (sub)verwerkers en kunnen aantonen dat informatie wordt opgeslagen op een locatie die is toegestaan volgens de geldende wetgeving;
- Passend protocol op het gebied van melden van informatieveiligheidsincidenten;
- De uitvoering van interne en externe audits over informatieveiligheid. Interne audits zullen minimaal jaarlijks plaatsvinden door deskundigen. Externe audits vinden minimaal jaarlijks plaats door een geaccrediteerde organisatie (volgens de Raad van Accreditatie).

Opdrachtgever bepaalt op grond van bovenstaande of er sprake is van gelijkwaardigheid.

2.6.10 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.

Herstel achterstallig periodiek onderhoud

Opdrachtgever vindt het zeer belangrijk dat het schoonmaakniveau bij aanvang van de nieuwe schoonmaakovereenkomst geheel op orde is. Dat betekent dat Opdrachtnemer tijdens de aanvang van de nieuwe schoonmaakovereenkomst ervoor moet zorgdragen dat het schoonmaakniveau aan de gestelde resultaatniveaus voldoet (die gelden tijdens de operationele periode). Daarnaast dient het periodiek onderhoud plaats te vinden.

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Omdat na aanvang van de Overeenkomst het schoonmaakniveau dient te voldoen aan de gestelde resultaatniveaus zal Opdrachtnemer zich 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.

2.6.11 Facturering

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

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Extra werkzaamheden.

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

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.

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.

Extra werkzaamheden

Dit betreft incidentele werkzaamheden welke niet zijn beschreven in het bestek.

Voor de facturering van extra werkzaamheden dienen de tarieven, passend bij de aard van de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien extra werkzaamheden 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 extra 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:
 - Eventuele uurinzet;
 - Eventuele gehanteerde uurtarief;
 - Omschrijving van de werkzaamheden.

2.6.12 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 audio apparatuur 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.

2.6.13 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 schoonmaakkwaliteit 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.

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

2.6.14 Meten van het proces

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Opdrachtgever 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	Afkeur Goedkeur	1

Code	Aspect/constatering	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
		Productinformatie aanwezig Doseersysteem aanwezig		
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 van het betreffende perceel in de bedoelde periode.

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70% of een door de Opdrachtnemer bij de gunningcriteria opgegeven hoger percentage.

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

2.6.15 Meten van de beleving

Opdrachtgever vindt de ervaringen (beleving) van de locaties met betrekking tot de dienstverlening van het schoonmaakbedrijf erg belangrijk. Opdrachtgever 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 locatie. 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 locatie: een locatieverantwoordelijke 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 medewerkers	Hoe is over het algemeen de tevredenheid van medewerkers	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 $(4*1 + 0,5*1 + 0*1)/6 * 100\% = 4,5/6 * 100\% = 75,00\%$ (afroeden op twee cijfers achter de komma).

Berekening belevingskwaliteit over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde belevingsmetingen van het betreffende perceel in de bedoelde periode.

Een belevingskwaliteit is representatief indien voor alle locaties minimaal 1 belevingsmeting heeft plaatsgevonden (dit geldt niet voor locaties die maar een gedeelte van de betrokken periode deel uitmaakten).

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70% of een door de Opdrachtnemer bij de gunningcriteria opgegeven hoger percentage.

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

Flexibiliteit:

Opdrachtgever is bevoegd gedurende de contractperiode aspecten (vragen) toe te voegen en te verwijderen. Een dergelijke aanpassing zal door Opdrachtgever worden gemotiveerd.

Opdrachtgever is ook bevoegd om de belevingsmeting los te koppelen van de technische meting.

2.6.16 Einde Overeenkomst

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Opdrachtgever 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 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.

BIJLAGE 1. DEFINITIES

1.1 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 te voren vast ligt.
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 leidinggevendens 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 functieindeling 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€ 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.).

1.2 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 opzichzelfstaande 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	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels.
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 er achter 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, audio apparatuur, 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, kluizen, 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, kluizen, 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, spiegel, planchet, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, zeepbakje, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/ toiletborstel(houder), luchtverfrisser en verbandautomaat.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletputten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord/whiteboard/flipover	Tot dit element behoren ook de aanwezige krijtrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden. De bordwisser is onderdeel van het element schoolbord.
Separatieglas	<p><u>Hoog</u>: alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hier bij.</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 hier bij.</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.

1.3 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.

1.4 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.</p> <p>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 mopmachine.</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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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>
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 beschermde 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</p>

	aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.
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>

1.5 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.

1.5.1 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, schopstreden, vingertasten, huidvetten etc.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen etc.

1.5.2 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

		<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Tapijt(pad)reiniging • Vlekken verwijderen • 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:

1. Strippen en conserveren houten vloeren;
2. Kristalliseren van stenen vloeren;
3. Hoge drukreiniging van vloeren binnen/buiten.

BIJLAGE 2. WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK

Overzicht schoonmaakprogramma's

- 1) Programma B: Bureaukamers**
Kantoor-/stille-/kolf-/personeelsruimten
Overleg-/spreek-/vergaderruimten
Media-/bibliotheken

- 2) Programma S: Sanitaire ruimten**
Toiletten
Douches/wasruimten
Kleedruimten

- 3) Programma V: Verkeersruimten**
Archieven/bergingen/magazijnen
Entrees
Garderobes
Liften
Keukens/pantry's
Personeelsrestaurant/kantine/ontmoetingsruimte
Repro's
Trappen
Technische ruimte
Verkeersruimte
Recepties/ontvangstruimten
Werkplaats
Wachtruimte

- 4) Programma X: Periodiek vloeren beschermd**

B – Bureaukamer

Kantoor-/stilte-/kolf-/personeelsruimte, overleg-/spreek-/vergaderruimte, media-/bibliotheek

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	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
Armaturen/bureaulampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
PC-apparatuur	Omkastig	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

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters/armaturen	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Balies/bureaus	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
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
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

S – Sanitaire ruimte

Toilet, douche/wasruimte, kledruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/stofzuigen Nat reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
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
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Armaturen/bureaulampen hoog	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
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

V – Verkeersruimte

Archief/magazijn/opslag, Entree, Lift, Pantry/keuken,
 Personeelsrestaurant/kantine/ontmoetingsplek, Trappenhuis, Technische ruimte,
 Verkeersruimte/garderobe/repro, Werkplaats, Receptie/wachtruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Afnemen
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	Horizontaal/verticaal	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
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
PC-apparatuur	Omkasting	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 Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/ vegen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Armatuuren/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		
Armatuuren/bureaulampen hoog	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	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

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

XB – Periodiek vloeren beschermd

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Periodiek		
Vloeren	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Strippen en conserveren Inruimen meubilair

**BIJLAGE 3. WERKPROGRAMMA'S
AFROEPWERKZAAMHEDEN EN
GLASBEWASSING**

BIJLAGE 4. SCHOONMAAKBESTEK

BIJLAGE 5. BALANCED SCORECARD

KSF	WEGING	SUB-KSF	WEGING	MIN	MAX	WAARDERING	SCORE
1. Klant	60%	1.1 Facturering	2	4	8	8	100%
		1.2 Operationele communicatie	2	4	8	8	100%
		1.3 Gebouwinformatieboek	1	4	8	8	100%
		1.4 Afstemming regiewerk	1	4	8	8	100%
		1.5 Afstemming calamiteiten	1	4	8	8	100%
		1.6 Legitimatie/VOG	1	4	8	8	100%
		1.7 Bereikbaarheid leidinggevende voor opdrachtgever	1	4	8	8	100%
		1.8 Aantal klachten	1	4	8	8	100%
		1.9 Klachtafhandeling	2	4	8	8	100%
		Totale score KSF Klant	12				100%
2. Interne processen	40%	2.3 Verloop	1	4	8	8	100%
		2.4 Kennisniveau	2	4	8	8	100%
		2.5 Duurzaamheid	1	4	8	8	100%
		2.4 Inwerken nieuwe medewerkers	2	4	8	8	100%
		Totale score KSF Interne processen	6				100%
Totale score							100%
Beoordeling		zeer goed				bonus	+0,75%

Onderbouwing puntentoekening per sub-KSF

KSF	SUB-KSF	SCORE	KPI's	
1.	1.1	Facturering	8	Alle facturen conform afspraak
			6	Maximaal 10% facturen foutief
			4	Meer dan 10% van de facturen foutief
	1.2	Operationele communicatie	8	De opdrachtgever geeft aan dat er een goede dagelijkse communicatie is
			6	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat er momenten zijn waarbij geen goede dagelijkse communicatie is met Opdrachtnemer
			4	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat er sprake is van geen of slechte dagelijkse communicatie, of dat er regelmatig (minimaal 2 keer per jaar) afspraken niet zijn nagekomen
	1.3	Gebouw-informatieboek	8	Per locatie is een gebouwinformatieboek aanwezig en deze worden juist gehanteerd
			6	Per locatie is een gebouwinformatieboek aanwezig, maar er zijn voorbeelden dat deze niet correct worden gehanteerd
			4	Niet op alle locaties is een gebouwinformatieboek aanwezig
	1.4	Afstemming regiewerk	8	Alle verzoeken tot regiewerk zijn deugdelijk opgevolgd
			6	Er is/zijn voorbeeld(en) van verzoeken tot regiewerk die niet deugdelijk zijn uitgevoerd
			4	Er is/zijn voorbeeld(en) van verzoeken tot regiewerk die niet of niet tijdig zijn uitgevoerd
	1.5	Afstemming calamiteiten	8	Alle calamiteiten die hebben plaatsgevonden konden worden gemeld en zijn deugdelijk opgevolgd
			4	Er is/zijn voorbeeld(en) van calamiteiten, waarbij het schoonmaakbedrijf niet kon worden bereikt of welke niet deugdelijk zijn uitgevoerd
	1.6	Legitimatie / VOG	8	Alle medewerkers welke in betreffende meetperiode zijn ingezet, zijn gelegitimeerd (en hebben een VOG) bij de opdrachtgever
			4	Eén of meer medewerkers welke in betreffende meetperiode zijn ingezet, zijn niet gelegitimeerd (of hebben geen VOG) bij de opdrachtgever
	1.7	Bereikbaarheid leidinggevende	8	De opdrachtgever geeft aan dat de leidinggevende goed bereikbaar is
			6	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat de leidinggevende op de vereiste tijdstippen soms niet goed bereikbaar is
4			De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat de leidinggevende niet of slecht bereikbaar is. Onder slecht wordt verstaan als tijdens de operationele periode er maandelijks voorbeelden zijn dat leidinggevende niet kunnen worden bereikt	
1.8	Aantal klachten	8	Er zijn in de betreffende meetperiode geen klachten geweest	
		6	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld maximaal 1 formele klacht per kwartaal geweest*	
		4	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld meer dan 1 formele klacht per kwartaal geweest*	
1.9	Klachten-afhandeling	8	Alle klachten in betreffende meetperiode zijn conform de procedure in de offerte afgehandeld	
		4	Er is/zijn voorbeeld(en) van klachten in betreffende meetperiode die niet conform de procedure in de offerte zijn afgehandeld	
2.	2.1	Verloop	8	Het verloop is per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de doelstelling**
			6	Het verloop is per kwartaal meetbaar gemaakt, maar voldoet niet aan de doelstelling**
			4	Het verloop is niet per kwartaal meetbaar gemaakt
	2.2	Kennish-niveau	8	Het kennisniveau is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de opleidingseisen zoals gesteld in de van toepassing zijnde cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
			4	Het kennisniveau is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt of voldoet niet aan de opleidingseisen zoals gesteld in de van toepassing zijnde cao in het schoonmaak- en
	2.3	Duurzaamheid	8	Opdrachtnemer heeft zich aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
			6	Er is maximaal 1 voorbeeld waarbij Opdrachtnemer zich niet aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
			4	Er zijn meerdere voorbeelden waarbij Opdrachtnemer zich niet aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
	2.4	Inwerken nieuwe medewerkers	8	Het inwerkproces van nieuwe medewerkers verloopt zonder problemen***.
			6	Er is maximaal 1 voorbeeld van een probleem waar Opdrachtgever tegenaan is gelopen bij het inwerkproces van nieuwe medewerkers.
4			Er is meer dan 1 voorbeeld van een probleem waar Opdrachtgever tegenaan is gelopen bij het inwerkproces van nieuwe medewerkers.	

* Een klacht is een uiting van ontevredenheid op tactisch of strategisch niveau van de opdrachtnemer

** Het maximale verloop is 10% per kwartaal.

*** Problemen zijn: er komen klachten binnen over de nieuwe medewerker, medewerker weet na een maand zijn taken nog niet en/of niet op welke manier hij deze taken moet uitvoeren.