

Programma van eisen
schoonmaakdienstverlening inclusief
glasbewassing

Gemeente Gorinchem

Bijlagen:

- Aanwijzingen schoonmaakonderhoud (in dit document)
- Aanwijzingen glasbewassing (in dit document)
- Werkprogramma (aparte bijlage)
- Ruimtestaten schoonmaak/glasbewassing (aparte bijlage)
- Plattegronden locaties (aparte bijlage)

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De Gemeente Gorinchem heeft - in samenwerking DaaTo Service vof - het Programma van eisen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud en/of glasbewassing voor haar gebouw(en) opgesteld.

Bij deze aanbesteding zijn de navolgende diensten en/of leveringen te onderscheiden in:

- reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- reguliere glasbewassing;

De opdracht is onderverdeeld in 3 percelen:

Perceel 1:

Locatie	Scoop	Scoop	M2 Schoonmaak	M2 Glasbewassing
Gymzaal Heerenlaantje 18	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	418,50 m2	124 m2
Gymzaal Johan van Egmondstraat 1	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	419,90 m2	150 m2
Gymzaal Herman de Ruijterstraat 32	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	339,10 m2	42 m2
Gymzaal Traverse 20	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	417,00 m2	180 m2
Gymzaal Dr. Hiemstralaan 87	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	424,50 m2	140 m2
Welzijnsruimte Schepenenstraat 1-5	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	80,50 m2	39,50 m2
Dorpshuis Irenelaan 40	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	652,80 m2	323,42 m2
Plantsoen 17	Resultaatgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	80,90 m2	36,50 m2

Perceel 2:

Locatie	Scoop	Scoop	M2 Schoonmaak	M2 Glasbewassing
Veerdienst Eind 5A (Havenkantoor)	Inspanningsgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	132,20 m2	65,3 m2
Kriekenmarkt 2 (Voorzieningengebouw)	Inspanningsgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	57,80 m2	36 m2
Toiletunit BWP	Inspanningsgerichte schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	12,55 m2	n.v.t

Perceel 3:

Locatie	Scoop	Scoop	M2 Schoonmaak	M2 Glasbewassing
Stadhuis Stadhuisplein	Geen schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	n.v.t.	5642,48 m2
Museum Grote Markt 17	Geen schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	n.v.t.	662,48 m2
Buitendienst Kleine Haarsekade 125	Geen Schoonmaak	Inclusief glasbewassing (4 keer per jaar)	n.v.t.	287,73 m2

2 Programma van eisen

2.1 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt:

Cluster 1:

Gymzaal Heerenlaantje 18	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Gymzaal Johan van Egmondstraat 1	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Gymzaal Herman de Ruijterstraat 32	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Gymzaal Traverse 20	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Gymzaal Dr. Hiemstralaan 87	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Welzijnsruimte Schepenenstraat 1-5	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Dorpshuis Irenelaan 40	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur
Plantsoen 17	Tussen 06:00 uur en 08:00 uur

Cluster 2:

Veerdienst Eind 5A (Havenkantoor)	In overleg
Kriekenmarkt 2 (Voorzieningengebouw)	In overleg
Toiletunit BWP	In overleg

Cluster 3:

Stadhuis Stadhuisplein	Tussen 07:00 uur en 17:00 uur en vrijdag van 07:00 uur tot 12:00 uur
Museum Grote Markt 17	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur
Buitendienst Kleine Haarsekade 125	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur

2.2 Schoonmaakeisen

In de bijlage schoonmaakwerkprogramma resultaat wordt een opsomming gegeven van schoon te maken elementen en de daarbij behorende kwaliteitsniveau. Het oplevermoment van het kwaliteitsniveau is direct na schoonmaak.

In de bijlage schoonmaakwerkprogramma inspanning wordt een opsomming gegeven van schoonmaak te maken elementen met de daarbij behorende uitvoering en frequentie.

2.3 Ruimtestaat en plattegronden

De ruimtestaat is als bijlage toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouw(en).

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEB	Gebouw
VERD	Verdieping
RUIMTENR	Ruimtenummer
RUIMTE-CATEGORIE	omschrijving/benaming van de ruimte
M2 VLOER	netto vloer oppervlakte in m ²
VLOERSOORT	omschrijving van de vloersoort
FREQ.	uitvoeringsfrequentie per jaar
PROGR.	programma-code of categorie

De plattegronden zijn als bijlage toegevoegd.

2.4 Uitvoeringsfrequentie

De ruimtestaat is voorzien van uitvoeringsfrequenties.

Frequentie per jaar	Omschrijving
365	dagelijks van maandag t/m zondag
255	dagelijks van maandag t/m vrijdag
200	dagelijks in 40 schoolweken
156	3 x per week
130	5 x per twee weken oftewel om de dag
104	2 x per week
52	1 x per week
12	1 x per maand
4	4 x per jaar
etcetera.	

2.5 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2022 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd.

Prijsverhogingen ten gevolge van wijzigingen in CAO, wettelijke aspecten en/of materiaalkosten dient de Dienstverlener uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder kalenderjaar aan te kondigen. Nadat de CAO en overige wetgeving bindend zijn verklaard dient de Dienstverlener binnen 14 dagen een gespecificeerd projectgericht voorstel tot prijswijziging in te dienen. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd.

De prijsverhogingen die worden overeengekomen gelden voor een geheel kalenderjaar. Voor de Opdrachtgever geldt dat een contractjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.

2.6 Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij de opbouw van de offerte dient de Dienstverlener uit te gaan van de eigen gemiddelde bedrijf situatie. De Dienstverlener dient rekening te houden met overname van personeel.

2.7 Gebouw bijzonderheden

Perceel 1:

Gymzaal Heerenlaantje 18	In-en uitruimen van toestelberging behoort bij schoonmaakleverancier
Gymzaal Johan van Egmondstraat 1	In-en uitruimen van toestelberging behoort bij schoonmaakleverancier
Gymzaal Herman de Ruijterstraat 32	In-en uitruimen van toestelberging behoort bij schoonmaakleverancier
Gymzaal Traverse 20	In-en uitruimen van toestelberging behoort bij schoonmaakleverancier
Gymzaal Dr. Hiemstralaan 87	In-en uitruimen van toestelberging behoort bij schoonmaakleverancier
Welzijnsruimte Schepenenstraat 1-5	Geen bijzonderheden
Dorpshuis Irenelaan 40	Geen bijzonderheden
Plantsoen 17	Ruimte voor filmbeelden alleen onder toezicht betreden

Perceel 2:

Veerdienst Eind 5A (Havenkantoor)	Zie aparte bijlage
Kriekenmarkt 2 (Voorzieningengebouw)	Zie aparte bijlage
Toiletunit BWP	Zie aparte bijlage

Perceel 3:

Stadhuis Stadhuisplein	Hoogwerker is nodig. Tijdens schouw kunnen er bijzonderheden bekeken worden. Entreeglas wordt 52 keer per jaar gewassen. Aparte prijs voor opnemen. De buitenzijde is inclusief de geblindeerde grijze en blauwe glasgevelplaten.
Museum Grote Markt 17	Begane grond traditioneel wassen. 1 ^e en 2 ^e verdieping met tuckerpool systeem. 3 ^e verdieping zijn tuimel dakramen. Er zijn een aantal blinde ramen aan de binnen gevel. Balustrade glas zit bij separatieglass in. Extra aandacht voor expositieruimten.
Buitendienst Kleine Haarsekade 125	Inclusief 2 werkplaatsen

2.8 Afvaltransport

Restafval dient te worden verzameld overeenkomstig de schoonmaakeisen en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponereerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

2.9 Facturering contractwerkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden vindt eenmaal per maand plaats na geleverde prestatie.

2.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen, de Dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De Dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de Opdrachtgever minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Dienstverlener.

Hierdoor wordt de Dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de Opdrachtgever. Mutaties in het gebouw of programma kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Dienstverlener. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, op basis van de overeengekomen aangeleverde offerte en tarieven. De Dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de opdrachtgever een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Opdrachtgever en Dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en de Dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een pro actieve rol van de Dienstverlener hierin vereist.

2.11 Nulmeting

De (technische) kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau zoals afgesproken in de Overeenkomst. Om dit te kunnen bepalen wordt twee/drie weken voor de ingangsdatum van het dan nieuwe contract een 0-meting uitgevoerd. Deze 0-meting wordt uitgevoerd door een door de Opdrachtgever aangewezen adviesbureau. Indien de technische kwaliteit niet als voldoende wordt beoordeeld conform de met de gemaakte contractafspraken, krijgt de vertrekkende leverancier een herstel periode tot einde contract.

1-meting: Indien er veel achterstallig onderhoud is geconstateerd zal op de laatste dag van het contract een 1-meting uitgevoerd worden op de betreffende locaties. Het door de Opdrachtgever aangewezen adviesbureau zal bepalen welke locaties hiervoor in aanmerking komen. Indien op dat moment de (technische) kwaliteit wederom niet als voldoende wordt beoordeeld conform de contractafspraken worden de geconstateerde afwijkingen hersteld door het schoonmaakbedrijf waarmee het dan nieuwe contract wordt afgesloten onder het uurtarief wat in de offerte van de nieuwe leverancier is aangeboden.

De kosten voor de 0-meting zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten van de 1-meting en de herstelkosten naar aanleiding van de 0-meting en de 1-meting zijn voor rekening van de Dienstverlener.

De 0- en 1-metingen zullen worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij welke wordt aangewezen door Opdrachtgever.

3 Regie werkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

De Dienstverlener dient (na aanvraag) hiervoor de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.). Na goedkeuring door de opdrachtgever wordt de opdracht uitgevoerd.

Mocht er geen overeenkomst worden verkregen over de prijs is de opdrachtgever gerechtigd tegenoffertes op te vragen en derden een opdracht te verlenen.

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Bij akkoord wordt een opdracht bon van de Dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend, de Dienstverlener behoudt het origineel. De Dienstverlener dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdracht bon worden niet in behandeling genomen.

4 Glasbewassing

4.1 Prijzen glas en gevelonderhoud

De werkzaamheden betreffen glasbewassing van de gebouwen zoals genoemd in inleiding. De prijzen dienen gespecificeerd te worden aangeleverd. De frequenties van glasbewassing staan vermeld in de inleiding en de gebouwspecificaties.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie dient een prijs voor dubbelzijdige bewassing aangeboden te worden.

De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden gespecificeerd per beurt.

De Dienstverlener dient voor de offerte uit te gaan van de informatie in dit PvE. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De Dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de Opdrachtgever verstrekte aantal m². Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de contractprijs worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven.

Na gunning dient door de Dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen.. De Opdrachtgever behoudt zich het

recht voor, om bij deze specifieke knelpunten, andere kandidaten hierop in te laten schrijven. Verder heeft de Dienstverlener de verantwoordelijkheid Opdrachtgever schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien aan het opstellen van een RI&E kosten zijn verbonden dient de Dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

4.2 Planning glasbewassing

De Dienstverlener dient in de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt per gebouw een jaarplanning van de werkzaamheden af te geven aan de Opdrachtgever. Alvorens met de glasbewassing van de gebouwen te beginnen dient de Dienstverlener, minimaal twee weken daaraan voorafgaand, een afspraak te maken, over de data van uitvoering en oplevering, met de Opdrachtgever. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden dient de Dienstverlener de Opdrachtgever schriftelijk in kennis te stellen van de exacte uitvoeringsdatum.

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden.

Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit, minimaal twee weken van tevoren, schriftelijk te worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

4.3 Uitvoering glasbewassing

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

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstreden, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstreden en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd dient de Dienstverlener dit vooraf aan de Opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van de aanwijzingen die zijn vermeld in de bijlage Algemene aanwijzingen glasbewassing.

4.4 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften.

Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met in acht name van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de Dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De

Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Indien er kosten gemaakt zijn bij het beëindigen van de werkzaamheden heeft de opdrachtnemer geen enig recht op vergoeding hiervoor. Nadat de Dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controle-instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Dienstverlener.

4.5 Oplevering glasbewassing

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de Dienstverlener en de Opdrachtgever dient te worden ondertekend.

De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd kan door beide partijen worden verlengd. Dit dient tussen partijen schriftelijk te worden bevestigd.

4.6 Facturering glasbewassing

Nadat alle opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd wordt er een werkbbon getekend. Op de werkbbon dient minimaal te worden vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, de naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de Opdrachtgever de werkbbon van zijn naam en handtekening.

De facturen van de Dienstverlener dienen te zijn voorzien van een doorslag of kopie van de ondertekende werkbbon. Facturen die niet of niet correct zijn aangeboden met de juiste werkbbonen worden niet in behandeling genomen.

5 Sanitaire benodigdheden

5.1 Prijzen sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden dient overeenkomstig de schoonmaakeisen door de Dienstverlener te worden uitgevoerd.

6 Communicatie

6.1 Nederlandse taal

De Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

6.2 Overleg tussen Opdrachtgever en Dienstverlener

De communicatie tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van de Opdrachtgever. De Dienstverlener dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan de

Opdrachtgever.

Frequentie	Functionaris Opdrachtgever
1x per jaar	Naam, contractbeheerder
4x per jaar	Naam, operationeel beheerder
Wekelijks	Naam, operationeel beheerder

6.3 Managementinformatie

Om de door de Dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. De Dienstverlener dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Onderwerpen management rapportage:

- ingezette productie- en direct toezichten;
- ingezette uren uitzendkrachten;
- percentage ziekteverzuim;
- mutaties in het personeelsbestand op de locaties van de Gemeente Gorinchem;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg;
- verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen.

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten in perceel 1 en 2

De Dienstverlener dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van de Opdrachtgever dient de Dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden.

6.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient wekelijks het logboek in te zien en te paraferen.

De Dienstverlener dient een gebouwinformatieboek aan te leveren bij de Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Dienstverlener en de Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- overzicht van materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

6.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

De Dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle

ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De Dienstverlener dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de Opdrachtgever worden gemeld dienen door de Dienstverlener te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De Dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.

Conform de in Nederland geldende regels dient de Dienstverlener zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de Dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend te maken.

Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de Dienstverlener.

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden te beschikken over een geldige **verklaring omtrent gedrag** (VOG), voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de VOG van medewerkers op de schoon te maken gebouwen ter controle aan de contactpersoon van Opdrachtgever wordt getoond. Indien de VOG akkoord is bevonden, wordt in het logboek een mededeling geplaatst dat de medewerker in het bezit is van een correct VOG en dat deze te allen tijde bij Opdrachtnemer is in te zien. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden getoond, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.

7.2 Jeugd

De Dienstverlener dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vak volwassen medewerkers, waarbij de Opdrachtgever de inzet van jeugd wil beperken tot een maximum van 10%. De Dienstverlener dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct- en indirect toezicht op af te stemmen.

Uitzendkrachten

De Dienstverlener zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 7,5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

7.3 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever. Indien de Dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de Dienstverlener optreden als contractpartij en is de Dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De Dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de Dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen dient de Dienstverlener dit aan te geven.

Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning dient de Dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 34) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal 1,5 jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen. Na gunning dient door de Dienstverlener geïnventariseerd te worden welke schoonmaakmedewerkers er overgenomen moeten worden. Bij overname van de onder de regeling vallende personeelsleden van de schoonmaakorganisatie die tot de datum van ingang van het nieuwe contract het schoonmaakonderhoud heeft verricht, dienen de opgebouwde CAO-rechten gerespecteerd te worden.

7.4 Personeelsbezetting

De Dienstverlener dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Dienstverlener dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invulkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat de Dienstverlener kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.

7.5 Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie(s) van de Opdrachtgever, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever. Deze huis- en veiligheidsregels worden geleverd na gunning.

De Dienstverlener dient gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan te gaan ten opzichte van de Opdrachtgever om het kennis- en vaardighedenniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

Direct leidinggevenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

7.6 Legitimatie

De medewerkers van de Dienstverlener dienen zich te kunnen legitimeren. Bij het niet kunnen legitimeren is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfemen.

7.7 Bedrijfskleding

De medewerkers van de Dienstverlener zijn verplicht door de Opdrachtgever representatieve, en herkenbare dienstkleding voorzien van bedrijfsnaam (en logo) en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.8 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Dienstverlener op de locatie(s) van de Opdrachtgever, worden na gunning verstrekt zodat de Dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de Dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van de Opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

7.9 Schade

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Dienstverlener verhaald.

De Dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de Opdrachtgever.

8 Materialen, middelen, machines en milieu

8.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek .

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Dienstverlener retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Dienstverlener.

Opslagruimte wordt door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld in de vorm van een werkkast.

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

8.2 Machines en elektrische veiligheid

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten worden gecontroleerd:

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

De Dienstverlener dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Dienstverlener.

8.3 Milieu (duurzaamheid/MVO)

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de Opdrachtgever vereist. De Dienstverlener besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Dienstverlener voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften.

Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de Opdrachtgever dient een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel te zijn van de managementrapportage.

Algemene milieu voorschriften:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen dienen volgens de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) te zijn voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) dienen te worden gebruikt met in acht neming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brand dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd. De Dienstverlener dient te voldoen aan nationale en Europese wet- en regelgeving.
- De Dienstverlener dient gebruik te maken van energiezuinige apparaten.

9 Kwaliteitsbewaking

9.1 Kwaliteitsniveau

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

In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

9.2 Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS)

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitcontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de Dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waarnodig direct bijsturen. De Opdrachtgever verplicht de Dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen.

De DKS controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De Dienstverlener dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Op verzoek kan de Opdrachtgever, op ieder gewenst moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten.

9.3 Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)

Vanaf de eerste maand, na ingang van de Overeenkomst, worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De VSR Kwaliteitsmeting wordt ieder kwartaal, in totaal dus viermaal per jaar, per locatie uitgevoerd door een onafhankelijke partij. Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van

redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. Dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. De inventarisaties en kwaliteitsmetingen worden, conform NEN 2075, uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

De glasbewassing wordt gemeten conform de VSR-KMS Telkeuring systematiek. Hierbij wordt een AQL norm van 10% aangehouden.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 24 uur gerapporteerd aan de Opdrachtgever en de Dienstverlener. De Dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

9.4 Boeteclausule

De navolgende boeteclausules treden in werking:

- indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën;

Door middel van het indienen van de inschrijving verklaart de Dienstverlener zich akkoord met de boeteclausules.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- Dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen 24 uur na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën door de door Opdrachtgever aangewezen adviesbureau.
- Dienstverlener draagt de kosten van uitgevoerde hercontroles. Het adviesbureau zal de kosten voor hercontroles separaat in rekening brengen bij Dienstverlener.
- Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën onvoldoende is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd 25% in mindering te brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie.
- Indien er tijdens 2 metingen binnen 1 kwartaal achter elkaar een onvoldoende resultaat is op dezelfde verstoringen (bijvoorbeeld sanitair meting 2021-01 en meting 2021-02) is Opdrachtgever gerechtigd 25% in mindering te brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie.
- Indien het resultaat van een tweede hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft de boeteclausule onverminderd van kracht.
- Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar, meer dan 25% van de gehouden controles (ongeacht of dit reguliere of extra controles betreft) onvoldoende is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de totale Overeenkomst met directe ingang te beëindigen zonder op enige wijze schadeplichtig te zijn dan wel aansprakelijk gesteld te kunnen worden voor schade.

Bijlage: Aanwijzingen schoonmaakprogramma

De uitvoering van het schoonmaakprogramma dient plaats te vinden volgens onderstaande aanwijzingen:

- Nat reinigen betekent met behulp van een reinigingsvloeistof een element inzetten. Daarna dient men met schoon water de vervuiling weg te nemen. Een en ander met behulp van werkdouken, moppen, schrobborstels e.d.
- Het gebruik van een plumeaux is voor het hoogfrequent verwijderen van stof op inventaris- en of opstalonderdelen uitsluitend toegestaan indien deze onderdelen niet op normale wijze bereikbaar zijn. Inventaris- en of opstalonderdelen waarop vlekken en vingertasten aanwezig zijn dienen klamvochtig te worden schoongemaakt. Het gebruik van een plumeaux is voor het periodiek schoonmaakonderhoud uitsluitend toegestaan voor hoge inventaris- en of opstalonderdelen (zie begripsomschrijving reikhoogte) waar enkel stof op kan liggen.
- Daar waar staat "reikhoogte" dient 200 cm. te worden gelezen.
- In alle, door de Dienstverlener schoon te maken, ruimten dient op basis van de hoofdfrequentie van het bijbehorende schoonmaakprogramma spinrag te worden verwijderd.
- In ruimten waar een balie aanwezig is, die niet in het schoonmaakprogramma voor die ruimte staat beschreven, dient de balie als bureau te worden behandeld.
- In ruimten waar een wastafel aanwezig is, die niet in het schoonmaakprogramma staat beschreven, dient de wastafel op basis van de hoogste uitvoeringsfrequentie van het bijbehorende schoonmaakprogramma te worden gereinigd.
- Lockers dienen behandeld te worden als hoge kasten.
- Het vlek verwijderen van harde vloeren houdt in dat, waar nodig, de vloer geheel of gedeeltelijk gemopt dient te worden.
- Daar waar gesproken wordt over vlekken verwijderen uit tapijt wordt bedoeld het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen (b.v. ingedroogde koffie en theevlekken) dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever.
- Schrobben is handmatig, met eenschijfsmachine of schrob-/zuigmachine uitvoeren van een natte reiniging van de vloeren. Indien bij inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn dient dit handmatig te worden bijgewerkt. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Spraken en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) de oude polymeerlaag dient te worden verwijderd. Daarna dient men de vloer kruislings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld.
- Stoelen en afvalbakken dienen op de plaats teruggezet te worden.
- Onder randen en richels worden verstaan: brandblusapparatuur, BHV-hulpmiddelen, schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, krijtrichels, leidingen, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- Whiteboards/schoolborden dienen slechts te worden gereinigd indien ze onbeschreven zijn.

- Onder verwarmingselementen worden verstaan: convectorkasten, plaatradiatoren, ribradiatoren en dergelijke.
- Onder ventilatieroosters vallen roosters in plafonds, wanden, ramen en deuren.
- Toiletartikelen/-houders hiertoe behoren handdoeken-tissues, zeep, toiletpapier, toiletborstels, hygiënezakken, luchtverfrissers en verbandcontainers.
- Afwerkmaterialen die zijn vervaardigd van roestvast staal (rvs) dienen met daartoe geëigende schoonmaakmiddelen te worden onderhouden.
- Voor overige begrippen is de "SIS T Schoonmaakterminologie" van NVZ-Nifim van toepassing.

Bijlage: Aanwijzingen glasbewassing

Voorschriften ten aanzien van het gebruik van de gevelinstallatie:

- Aanwezige gevelinstallaties mogen niet worden gebruikt indien de weersomstandigheden dit niet toelaten. De voorschriften van de dienstverlener van de gevelinstallatie zijn hierbij leidend.
- Bij gebruik van de gevelinstallatie dient vooraf het logboek te worden getekend, storingen dienen direct te worden gemeld, schade door ondeskundig gebruik of moedwillige vernieling worden, indien aantoonbaar, verhaald op de gebruiker. Voordat de dienstverlener gebruik maakt van de aanwezige installaties, dient samen met de Opdrachtgever de aanwezige situatie aangaande toegang en gebruik te worden beoordeeld.
- De gevelinstallatie mag pas worden betreden na akkoord van de daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtgever. Gebruik van de gevelinstallatie mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
- Bij het verlaten van de gevelinstallatie dient deze in de start- c.q. rustpositie op het dak te worden teruggeplaatst. De sleutels mogen nooit in de installatie achter blijven. Daarnaast dient de stroom te worden afgekoppeld, de kabels te worden opgeruimd en de gondels te worden vergrendeld aan de rails (indien deze voorziening aanwezig is).
- Het verplaatsen van de gevelinstallatie met als doel de bereikbaarheid te vergroten door middel van het afzetten aan de gevel is ten strengste verboden.
- De keuringsrapporten van alle gevelinstallaties zijn ter inzage bij Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verplicht preventief onderhoud en periodieke keuringen te laten uitvoeren; klachten en/of verstoringen zullen na melding van de dienstverlener direct aan onderhoudende partij worden gemeld met de vraag deze zo snel mogelijk te laten verhelpen.
- Bij gebruik van de gevelinstallatie dient iedere uitvoerende individueel geborgd te zijn aan de daarvoor aangebrachte borgingspunten op het dak. Dit dient plaats te vinden met goedgekeurde vallijnen, persoonlijke harnasgordels en bevestigingshaken.
- De dienstverlener stelt zich op de hoogte en werkt conform de bedienings- en veiligheidsvoorschriften die gelden voor het gebruik van de gevelinstallaties. De registers liggen ter inzage bij de Opdrachtgever. Sleutels voor de installatie zijn bij de Opdrachtgever af te halen. De sleutels dienen aan het einde van elke werkdag weer te worden ingeleverd.

Voorschriften ten aanzien van het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen:

- Inzet van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.
- Het gebruik van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de dienstverlener worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.
- Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de maximale vloerbelasting van de hoogwerker. Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
- Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.

Algemene voorschriften:

- De dienstverlener dient er op toe te zien dat het personeel de werkzaamheden uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging.
- Daarnaast dienen alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
- De dienstverlener dient alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van een Legionella besmetting. Deze besmetting kan bijvoorbeeld ontstaan in restwater in de gebruikte slangen.
- Naast persoonlijke veiligheid dient er aandacht te worden besteed aan de omgevingsveiligheid. De Dienstverlener waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de reinigingswerkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen. Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden naar beneden valt. De Dienstverlener draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen.
- Indien blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is wordt in overleg met Opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden.
- Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. De Dienstverlener dient het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon te houden van afval, materiaalresten e.d.
- Chemisch afval dient de Dienstverlener voor eigen rekening af te voeren.
- Bij felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is Opdrachtgever gerechtigd het wassen van het buitenglas en glasvliesgevel gedurende een bepaalde periode te staken dit in verband met het te snel opdrogen van de residuen. Bij temperaturen onder het vriespunt mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden.
- Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door Opdrachtgever op de Dienstverlener verhaald.
- Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
- Werkmaterialen dienen bij (tijdelijke) onderbreking van de werkzaamheden veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers opgeborgen te worden. Tijdens de lunchtijden mogen er geen werkzaamheden worden uitgevoerd in restauratieve ruimten, alsmede de openbare verkeersruimten die direct daaraan grenzen.
- Het eten, drinken en roken tijdens het uitvoeren van het werk is niet toegestaan.
- Gebruik van technische ruimten als eetgelegenheid c.q. pauzeruimte is niet toegestaan.
- Bij gebruik van pauzeruimten dient personeel van de Dienstverlener geen beschermingsmiddelen achter te laten in de ruimte en de ruimte bij het verlaten schoon op te leveren.