

Bijlage 1

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Schoonmaak

Theater Rotterdam

INHOUDSOPGAVE

1	Projectomschrijving	3
1.1	Omschrijving Theater Rotterdam	3
1.2	Doel van de aanbesteding	4
1.3	Scope van de dienstverlening	4
1.4	Graffiti	4
1.5	Code verantwoordelijk marktgedrag	5
2	Schoonmaak uitgangspunten	5
2.1	Werkbare dagen	5
2.2	Werktijden	5
2.3	Zomerstop	5
2.4	Opleverstaten	6
2.5	Ruimtetaat	6
2.6	Aanneemsom	6
2.7	Gebouwbijzonderheden	6
2.8	Naloopronde	7
2.9	Afvaltransport	7
2.10	Contractmutaties	8
2.11	Nulmeting	8
3	Regiewerkzaamheden	8
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	8
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	9
4	Sanitaire benodigdheden	9
4.1	Gewenste situatie	9
4.2	Voorraadbeheer	9
4.3	Wensen en eisen	9
4.4	Dispensers	9
5	Materialen, middelen, machines en milieu	9
5.1	Materialen, middelen en machines	9
5.2	Machines en elektrische veiligheid	10
5.3	Milieu	10
6	Personeel en Organisatie	10
6.1	Personeel	10
6.2	Onderaanneming	11
6.3	Overname personeel huidige dienstverlener	11
6.4	Tijdregistratie	11
6.5	Verklaring omtrent gedrag	11
6.6	Bedrijfskleding	11
6.7	Veiligheid	12
6.8	Schade	12
7	Communicatie	12
7.1	Nederlandse taal	12
7.2	Overleg tussen TR en dienstverlener	12
7.3	Managementinformatie	12
7.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	13
7.5	Gebouwinformatieboek	13
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	13
8.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	13
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	14
8.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	14
8.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	15
8.3	Deskundigenoordeel inzake opvolging Programma van Eisen	15

1 Projectomschrijving

De opdrachtgever Theater Rotterdam heeft in samenwerking met PB Inkoopadvies de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouw opgesteld, die in dit Programma van Eisen is weergegeven.

1.1 Omschrijving Theater Rotterdam

Theater Rotterdam. We maken theater, tonen theater en leiden de nieuwste generatie makers op. Thuis in Rotterdam en op tournee door Nederland en Europa. Theater Rotterdam staat voor grensverleggend, vaak interdisciplinair theater dat verschil, diversiteit en veelvormigheid wil vieren. Niet opheffen of harmoniseren, maar zien, tonen en gebruiken. We brengen spelers, journalisten, dansers, nieuwsgierigen, uitvinders, vertellers, choreografen en talenten samen om theater te maken en echte ontmoetingen te realiseren. Om iets teweeg te brengen in het hoofd, in het hart en in Rotterdam.

In een tijd waarin groepen mensen steeds verder van elkaar lijken af te staan, waarin politieke meningen ons verdelen en we naar binnen keren, heeft Theater Rotterdam een keuze gemaakt: wij willen verbinden. Dit doen we door gesprekken aan te gaan. Met elkaar en met het publiek. Theater Rotterdam staat letterlijk en figuurlijk midden in de stad. Onze voorstellingen, educatieve activiteiten en festivals zijn actueel, veelal maatschappelijk en hebben impact. Om alle Rotterdammers in al hun diversiteit te kunnen bereiken en beroeren, gooien wij onze ankers uit in de stad. We leggen verbindingen en gaan samenwerkingen aan met organisaties, het bedrijfsleven en publieksgroepen. Zo creëren wij samen een zo breed mogelijk bereik en impact in de stad en verre omstreken.

De organisatie maakt en toont theatervoorstellingen. Dat betekent dat naast kantoorwerkzaamheden er dagelijks repetities plaatsvinden. In andere zalen worden voorstellingen voorbereid voor vertoning in middag of avond. Het is niet ongebruikelijk dat in beide gebouwen meerdere evenementen per dag plaatsvinden. De gebouwen zijn doorgaans dagelijks geopend van 9.00 tot ca. 1.00 uur en dat gedurende 48 weken per jaar.

Locaties

Theater Rotterdam (TR) is in 2016 ontstaan uit de fusie van theatergezelschap Ro-theater, de Rotterdamse Schouwburg en Het Productiehuis Rotterdam. De organisatie huist in twee gebouwen. Het schouwburggebouw aan het Schouwburgplein is ontworpen door Wim Quist en werd geopend in 1988. Het beschikt over 2 zalen en een studio met een capaciteit van respectievelijk 879, 167 en 100 bezoekers. De grote zaal kent een flexibele zaalopstelling

Het voormalige Ro Theater, gevestigd in het oude hoofdkwartier van het Leger des Heils aan de Witte de Withstraat, was één van de eerste gebouwen die tijdens de wederopbouw van Rotterdam werd neergezet. Het theater beschikt over een zaal met een capaciteit van 250 personen en twee multifunctionele studio's (Het Lokaal en Studio).

De gebouwen van TR hebben naast de hierboven genoemde zalen, diverse ruimtes welke gebruikt worden voor publieksonvangst én evenementen.

TR locatie schouwburg:

- De Hal en het Haltheater
- Erkerfoyer
- Balkonfoyer
- Tuinkamer

TR locatie Witte de With

- Foyer
- Het Lokaal
- Studio

1.2 Doel van de aanbesteding

TR wenst de gasten van hun locatie een beleving te geven. Deze beleving wordt mede bewerkstelligd door professionele, gastgerichte en kwalitatief goede schoonmaak. Deze voldoet uiteraard aan de gestelde wet- en regelgeving, normen en criteria. TR is op zoek naar een professionele dienstverlener die flexibel, servicegericht en betrouwbaar is. Uitstekende communicatie, flexibele dienstverlening, continuïteit en servicegerichtheid moeten worden gewaarborgd.

De kwaliteit en flexibiliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt afgestemd met TR en geborgd in duidelijke afspraken. Het niveau van de dienstverlening is kwalitatief hoog en goed georganiseerd waarbij rekening wordt gehouden met de dagelijkse gang van zaken in een organisatie waar de cultuur wordt gevormd door het dagelijks werken aan het maken en vertonen van voorstellingen, en de wens de gebouwen ook commercieel te kunnen verhuren aan derden.

Naast een kwalitatief uitstekende schoonmaak is het de uitdrukkelijke wens van TR dat de organisatie ontzorgd wordt als het gaat over het plannen van schoonmaakactiviteiten. Gezien het dynamische karakter van de bedrijfsvoering zal het faciliteren van de schoonmaakactiviteiten de nodige planningsvragen met zich meebrengen. TR wil graag dat de dienstverlener hier een proactieve rol aanneemt en schoonmaak activiteiten zelfstandig plant op basis van de activiteitenplanning en daarmee de ruimtebezetting van TR.

1.3 Scope van de dienstverlening

- Schoonmaakonderhoud
 - Reguliere schoonmaak van algemene ruimtes, kantoren en toiletten.
 - Dagelijks verwijderen van losliggend vuil bij de publieksingangen, de artiesteningangen en het direct omliggende buitenterrein.
 - Reguliere schoonmaak van zalen, aangrenzend kleedkamergebied, foyers en publieksruimten op basis van de activiteiten.
 - Naloopronde van zalen en omliggend sanitair en verkeersruimten.
 - Incidenteel schoonmaak op afwijkende uren.
 - Inkoop en distributie van alle relevante schoonmaak- en sanitaire middelen.
 - Toneelvloeren en resterend toneelgebied (zijtoneel, laad- en los, en techniekgebied vallen buiten de scope.
 - Periodiek vingertastvrij van separatieglass.
- Periodieke werkzaamheden (= specialistische werkzaamheden)
 - Jaarlijkse tapijtreiniging van foyers en kantoren trappen locatie Witte de With en locatie Schouwburg, in totaal 559 m².
 - Het jaarlijks reinigen en impregneren van de marmeren vloer op locatie Schouwburg, in totaal 1144 m².
 - Jaarlijks reinigen (schrobben) en voorzien van nieuwe coating of toplaag van de marmoleum vloeren op beide locaties, in totaal 2507 m² (2060 m² locatie Schouwburg en 447 m² locatie Witte de With).

TR behoudt hierbij zich het recht voor dit door een andere leverancier dan de winnende dienstverlener van deze aanbesteding te laten uitvoeren.

Jaarlijks wordt in overleg met de opdrachtnemer per bovengenoemde periodieke werkzaamheid bepaald óf en zo ja, in welke (gedeelten van de) ruimtes de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Het werkelijke aantal uitgevoerde m² vermenigvuldigd met de bij desbetreffende werkzaamheid behorende m²-prijs, zoals geoffreerd in het Prijsformulier (bijlage 4C van de offerteaanvraag), kan worden gefactureerd.

1.4 Graffiti

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op muren, zonder toestemming van TR. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc. Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle in de ruimtestaat vermelde ruimten en buitengevels.

Het verwijderen van graffiti, met een oppervlakte < 0,2m², van alle elementen is in het reguliere schoonmaakproces opgenomen. Het betreft alle elementen die gereinigd kunnen worden zonder dat hier specifieke bereikbaarheidsvoorzieningen voor in acht dienen te worden genomen of waar speciale apparatuur voor nodig is. Tevens betreft het alleen de elementen die zich aan het gebouw bevinden.

Alle graffiti wordt binnen 24 uur door de dienstverlener verwijderd. Dit geldt ook in het weekend en op feestdagen. Indien er sprake is van bijzonder aanstootgevende graffiti (door TR te bepalen), wordt deze graffiti binnen 2 uur door de dienstverlener verwijderd. Deze 2 uur wordt gerekend vanaf het moment van constatering door de dienstverlener of na melding van TR aan de dienstverlener. Van de dienstverlener wordt hierin een proactieve houding verwacht. In het Prijsformulier (Bijlage 4C van de offerteaanvraag) wordt hier een uurtarief voor extra werkzaamheden voor opgegeven.

1.5 Code verantwoordelijk marktgedrag

Theater Rotterdam onderschrijft de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en verwacht van de inschrijver dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Theater Rotterdam wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de leverancier.

2 Schoonmaak uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

TR is gedurende zeven dagen per week in bedrijf. Er is daarbij een onderscheid te maken tussen het gedeelte voor de medewerkers en daar waar gasten komen en voorstellingen en evenementen plaatsvinden.

De kantoren, verkeersruimten en sanitaire voorzieningen in het medewerkersgebied worden op maandag t/m vrijdag schoongemaakt gedurende ca. 255 dagen per jaar gebruikt, met uitzondering van de nationale feestdagen. De publieksruimten, foyers, zalen, kleedkamervoorzieningen en aangrenzende publieksgebieden worden schoongemaakt, afgestemd op de activiteiten van TR. De programmering kent zowel voorstellingen doordeweeks, als in het weekend en tijdens feestdagen. In de sector wordt geen onderscheid gemaakt tussen weekend en doordeweekse dagen. U kunt ervan uitgaan dat er in beide locaties dagelijks activiteiten zijn. Doorgaans is het theater ook geopend op feestdagen.

Met medewerkersgebied wordt bedoeld alle kantoren en de aanliggende pantry's, toiletten en verkeersruimtes, de receptieruimtes op beide locaties en daarnaast, alleen op de schouwburglocatie, de artiestenfoyer en de 'Tuinkamer' (vergaderkamer bg.).

De periode waarin de publieksruimten in gebruik zijn is verschillend voor beide locaties. Voor de schouwburglocatie geldt dat er een zomerstop van ca. 4 weken. Voor locatie Witte de With kunt u rekening houden met een zomerstop van ca. 6 weken. In de weken dat de publieksruimten worden gebruikt kunt u uitgaan van een gebruik 7 dagen per week voor beide locaties. We schrijven geen schoonmaakfrequentie voor; we geven het gebruik van de verschillende ruimtes zo goed mogelijk aan, waarmee duidelijk wordt hoe vaak de ruimtes beschikbaar zijn voor schoonmaakactiviteiten. Inschrijver kan vervolgens bepalen hoe en hoe vaak er schoongemaakt moet worden om het omschreven kwaliteitsniveau te behalen.

2.2 Werktijden

Alle publieksruimtes, zalen, studio's en bijbehorend sanitair worden, afhankelijk van de bezetting, gedurende de dag schoongemaakt op basis van de activiteitenplanning voor de betreffende locatie. In principe gaat TR er hierbij van uit dat de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden tussen 6.00 en 11.00 in de ochtend. De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van de kantoorgedeelten, inclusief bijbehorend sanitair en pantry zijn van 06.00 uur tot 11.00 uur. Schoonmaak op de dag is dus toegestaan waarbij de versturende werkzaamheden in het kantoorgedeelte voor 09.00 uur worden uitgevoerd. Werkzaamheden in zalen, studio's en kleedruimtes moeten uiterlijk 09.00 uur gereed zijn. Werkzaamheden aan verkeersruimten en (sanitair van) overige ruimtes kunnen in overleg in principe tot 11.00 plaatsvinden.

Flexibiliteit

Gezien de dagelijks wisselende bezetting verwacht TR dat er door de dienstverlener adequaat wordt ingespeeld op de activiteiten in de gebouwen. Repetities, technische voorbereidingen en voorstellingen kunnen plaatsvinden op alle mogelijke tijden. Gezien de avondactiviteiten van TR is de beste tijd om schoon te maken doorgaans tussen 6.00 en ca. 11.00 uur.

TR verwacht gezien het dynamische karakter van haar locaties dat er naloopronde worden gehouden. In de schouwburg alleen op dagen dat er overdag activiteiten plaatsvinden, een naloopronde in de publieksgebieden. 's middags tussen 17.00 uur en 18.30 uur. In de locatie Witte de With dagelijks een naloopronde in foyer en toiletten, ongeacht het activiteiten aanbod. Tijdens deze naloopronde worden alle verstoringen weggenomen in de publieksgedeeltes. In de periode dat de schouwburglocatie voor publiek geopend is, kunt u uitgaan van een gemiddelde van 5 dagen per week met activiteiten overdag. Deze naloopronde zijn expliciet niet bedoeld om werkzaamheden van de ochtend, naar de middag te verplaatsen.

2.3 Zomerstop

TR kent een jaarlijkse zomerstop voor het publieke gedeelte. De duur van deze zomerstop varieert per jaar en is afhankelijk van o.a. voorstellingen en geplande verbouwingen. Tijdens deze zomerstop is de bezetting op het kantoor- en medewerkersgedeelte ook drastisch lager.

In 2021 duurt de zomerstop ongeveer vier weken, in 2022 zal deze naar verwachting ongeveer vier weken duren. De maanden juli en augustus zijn afwijkende maanden ten opzichte van de rest van het geprogrammeerde jaar. De invulling van deze zomerstop wordt in maart indicatief en in mei van het betreffende jaar definitief afgestemd met de dienstverlener. TR verwacht van de dienstverlener dat zij na de afstemming in mei, een plan van aanpak opstelt en in overleg met TR bepaalt hoe er omgegaan wordt met de zomerstop en de daarmee samenhangende mindere ureninzet.

2.4 Opleverstaten

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

Het doel is een schone locatie en uitstekende beleving van gasten, waarmee er wordt gestuurd op resultaat en niet op het primaire proces met uitgevoerde handelingen en frequenties.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt en voldoen aan het in de opleverstaat (Bijlage 6 van de offerteaanvraag) beschreven kwaliteitsniveau.

2.5 Ruimtetaat

De ruimtetaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in het gebouw.

De dienstverlener geeft, binnen een maand na ingang van de overeenkomst, aan of er afwijkingen met de werkelijkheid zijn geconstateerd. Wijkt het vermelde totaal aantal vierkante meters vloeroppervlakte 2% of minder van de werkelijkheid af, dan komen de verschillen niet voor verrekening in aanmerking. Indien het vermelde totaal aantal vierkante meters vloeroppervlakte meer dan 2% van de werkelijkheid afwijkt, vindt verrekening in overleg tussen TR en dienstverlener plaats.

2.6 Anneemsom

De aanneemsom voor het schoonmaakonderhoud is gebaseerd op dit Programma van Eisen. Extra werkzaamheden gedurende de overeenkomst worden daarbij verrekend tegen het opgenomen uurtarief in het Prijsformulier (Bijlage 4C van de offerteaanvraag).

Bij vaststelling van de aanneemsom wordt rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage 11 van de offerteaanvraag 'Overzicht overname personeel'. **Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve aanneemsom vastgesteld.**

Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerst op eerste dag van het tweede overeenkomstjaar, kan de door u geoffreerde aanneemsom en het uurtarief voor extra werkzaamheden worden herzien en worden geïndexeerd voor loon conform de in de overeenkomst opgenomen indexeringsformule.

2.7 Gebouwbijzonderheden

- TR is gevestigd in twee bijzondere gebouwen. Het pand aan het Schouwburgplein beschikt over vloeren van marmer in de foyer. Na gunning worden er verdere afspraken gemaakt over de wijze van reiniging van deze vloer in verband met eventuele onderhoudsvoorschriften.
- De Tuinkamer heeft een houten parketvloer. De dagelijkse reiniging valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Het specialistisch onderhoud laat TR door een andere partij uitvoeren en valt niet onder deze aanbesteding.
Deze ruimte wordt vaak gebruikt voor vergaderingen en workshops. De tonelen van de theaterzalen in beide locaties beschikken ook over een houten vloer. Schoonmaak van deze vloeren valt buiten de scope van deze opdracht.
- Een groot gedeelte van TR is publieksgebied. Dit betekent dat de informatiebalie/kassa vanaf 09.00 uur geopend is en gasten vanaf dan al de locatie binnen kunnen komen. In het schouwburg gebouw wordt de ruimte beneden op de begane grond gedeeld met onze horeca partner Café Restaurant Floor.
- Café restaurant Floor heeft een horecafunctie en is geopend vanaf 10.00 uur tot het einde van de voorstelling. Veelal dineren gasten hier voor de voorstelling, waardoor de gemiddelde bezetting tot 20.00 uur hoog is. Daarna wordt het restaurant door de horeca omgebouwd en klaargezet voor de pauze. Vanaf dan doet Floor dienst als café voor de pauzemomenten en de nazit. Dit gedeelte is open tot na 00.00 uur, waarbij een deel van de hal gebruikt wordt als zitplaats. De schoonmaak van Café restaurant Floor valt, met uitzondering van het deel van de hal dat gebruikt wordt voor horeca doeleinden, buiten de scope van deze opdracht.
- Locatie schouwburg beschikt over een artiestenfoyer. Een ruimte waar medewerkers en artiesten lunchen en 's avonds verblijven tijdens voorstellingen. Voor alle horecaruimtes geldt dat de horeca verantwoordelijk is voor het reinigen van de bar, keuken en meubilair. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het (dagelijks) reinigen van de vloer en alle randinventaris, zoals vensterbanken, kasten e.d.
- De Erkerfoyer heeft een publieksfunctie. Het is een verkeersruimte gedurende de dag en bij aanvang van voorstellingen wordt de ruimte als foyer gebruikt. In dit deel van de foyer vinden evenementen en verhuringen plaats.
- De Hal heeft een ontvangstfunctie vanaf het moment dat het schouwburg gebouw geopend is. In deze ruimte vinden vele activiteiten en evenementen plaats. De Hal beschikt dan ook over een klein eigen theater (Haltheater).
- In TR hangt en staat veel kunst. Dit betreft zowel een wisselende als vaste kunstcollectie. Deze kunst valt buiten de scope en mag door medewerkers van de dienstverleners niet gereinigd worden.
- TR is een productiehuis waar theatervoorstellingen worden gemaakt. Het is heel goed mogelijk dat in de verschillende ruimtes decor wordt of staat opgebouwd. Decorstukken en opgestelde theatertechnische apparatuur valt buiten de scope van deze opdracht en mag niet door medewerkers van de dienstverlener gereinigd worden.
- De schoonmaak van bovenstaande ruimtes vindt de volgende dag in de ochtend plaats. Er wordt 's avonds of 's nachts niet schoongemaakt.
- Er is geen parkeergelegenheid voor auto's op het terrein van TR. De medewerkers van de dienstverlener parkeren hun auto in de omliggende straten of parkeergarages. Eventueel risico voor een boete wegens foutparkeren is voor de dienstverlener. In overleg met de receptie kan er wel tijdelijke parkeerruimte worden gereserveerd *enkel* voor laden en lossen van materialen.

2.8 Naloopronde

TR wenst een dagelijkse naloopronde tussen aan het einde van de werkdag en uiterlijk 1 uur voor aanvang van de eerste voorstelling. Tijdens deze naloopronde worden eventuele verstoringen in het publieksgedeelte verholpen, sanitaire voorzieningen aangevuld en eventuele verstoringen in de toiletten schoongemaakt. De naloopronde heeft betrekking op de entree, ontvangst, garderobe, verkeersruimten, Foyers, zalen en omliggend sanitair. Het medewerkersgedeelte valt buitende naloopronde.

Doel van TR is dat gasten die 's avonds naar een voorstelling komen, een nette, frisse en schone omgeving ervaren.

Drie weken per jaar vraagt TR extra servicekracht uit voor de avond. Dit is bijvoorbeeld bij een belangrijke première. Een eventuele aanvraag voor extra servicekrachten worden tijdig gecommuniceerd met de dienstverlener en verrekend tegen het opgegeven regietarief uit de aanbieding.

2.9 Afvaltransport

Overeenkomstig de opleverstaat (Bijlage 6 van de offerteaanvraag) wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

De dienstverlener zet dagelijks, maandag t/m vrijdag vóór 07.30 uur de onderstaande containers aan de weg i.v.m. de afvalverwerking. Het terug binnen zetten van de containers wordt uitgevoerd in nader overleg door dienstverlener of TR zelf.

- Papier (maandag en donderdag, 1 container)
- Restafval (dinsdag en vrijdag, 2 containers)

Op dit moment onderzoekt TR de mogelijkheden om over te stappen naar centrale afvalinzameling op strategische plaatsen in het gebouw in plaats van aan het bureau van medewerkers. Daarnaast wordt er onderzocht welke afvalstromen in zowel het publieks- als medewerkersgedeelte aanvullend kunnen worden ingezameld. De intentie is om minimaal de volgende afvalstromen vanaf 2022 gescheiden in te zamelen:

- Papier
- PMD
- Glas
- Restafval

2.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen in de locatie niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal in gebruik zijnde ruimtes en/of door andere (externe) oorzaken (zoals bijvoorbeeld op dit moment de COVID-pandemie) kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt TR dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

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

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

2.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met TR en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden.

Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met TR en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde

ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hieromverzoekt.

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

Bovenstaande is ook aan de orde en van toepassing aan het einde van de overeenkomst die naar aanleiding van deze Europese aanbesteding wordt afgesloten.

3 Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen werkzaamheden op afroep

Het is mogelijk dat TR, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van het hiervoor in het Prijsformulier geoffreerde uurtarief voor werkzaamheden op regiebasis.

Daarnaast geeft de dienstverlener ook prijzen op voor de jaarlijks uit te voeren specialistische werkzaamheden, dit betreft de periodieke werkzaamheden zoals omschreven in paragraaf 1.3 vermeld.

Tarieven voor de bovengenoemde werkzaamheden, zijn inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten,verbruik materialen en middelen, etc.).

Schoonmaakwerkzaamheden na een voorstelling horen bij de standaardwerkzaamheden die in de aanneemsom voor het schoonmaakonderhoud per jaar dienen te worden opgenomen.

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van TR. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van TR. Nadat deze schriftelijk akkoord voor de uitvoering gegeven heeft, kan de dienstverlener de factuur hiervoor sturen en het schriftelijk akkoord voor de uitvoering daarbij voegen.

4 Sanitaire benodigdheden

4.1 Gewenste situatie

Met ingang van de nieuwe overeenkomst valt het bestellen, voorraadbeheer en bijvullen van de dispensers onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Het leveren, vervangen of onderhoud van de dispensers valt onder de verantwoordelijkheid van TR.

Het leveren van de sanitaire verbruiksartikelen valt niet onder de scope van deze aanbesteding.

In uw aanneemsom dient u wel het voorraadbeheer en bijvullen van alle sanitaire verbruiksartikelen op te nemen, dit valt dus onder de scope van deze aanbesteding.

Het dagelijks bijvullen van alle sanitaire verbruiksartikelen betreft hier:

- toilettrollen;
- vouwhanddoekjes;
- handdoekrollen
- damesverbandzakjes;
- luchtverfrisser vullingen;
- zeepdispensers;
- toiletborstels;
- afvalbakken.

4.2 Voorraadbeheer

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen op de twee locaties van TR. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig, zodat lege dispensers te allen tijde voorkomen worden. TR stelt hiervoor voldoende opslagruimte ter beschikking.

4.3 Dispensers

De dispensers zijn eigendom van TR. In bijlage 8 van de offerteaanvraag is een overzicht van de verschillende dispensers opgenomen.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie van TR zijn de Productinformatiebladen en Veiligheids Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door TR.

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

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

5.2 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 worden gecontroleerd:

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

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3 Milieu

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

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt TR de volgende *minimale* eisen:

- Ten behoeve van de interne rapportage van TR maakt de dienstverlener een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen als onderdeel van de aan te leveren management rapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijk doseerapparaat en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruiken afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.

- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - enbruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinigeapparaten, milieubesparende middelen.
- De dienstverlener voldoet bij de uitvoering van de dienstverlening aan de meeste recente Milieucriteria Schoonmaak.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in met een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

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

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

Indien inschrijver bij een piek in de vraag naar arbeid, gebruik wenst te maken van derde (leerlingen, uitzendkrachten, zzp etc.) kan dat. Wij gaan er dan van uit dat inschrijver staat voor de kwaliteit van de inhuur kracht(en); inschrijver blijft verantwoordelijk en ook voor de kwaliteit van het uitgevoerde werk. Daarom geven we ook geen verhouding vaste medewerker/inhuur aan. Voor de algemene dagelijkse werkzaamheden heeft het de voorkeur dat dit door medewerkers in vaste dienst van het schoonmaakbedrijf wordt gedaan. Echter de objectverantwoordelijke/leidinggevende is nooit een inhuurkracht of een door derden geleverde medewerker.

De CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (RAS) is leidend en dient te worden toegepast.

Het inzetten van jeugdige medewerkers is toegestaan, mits wordt voldaan aan alle relevante wet- en regelgeving inzake het inzetten van minderjarige medewerkers en de voorwaarden en eisen zoals vermeld in de Offerteaanvraag en de daarbij behorende bijlagen.

Uitvoerenden dienen te voldoen aan de huidige geldende wet- en regelgeving.

6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van TR. 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 onder aanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart TR steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

6.3 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels Bijlage 11 van de offerteaanvraag 'Overzicht overname personeel'. Bij uw inschrijving dient u rekening te houden met overname van personeel.

6.4 Tijdregistratie

TR wenst wekelijks inzicht te kunnen verkrijgen op de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie niet alleen inzicht als doel maar ook de mogelijkheid om gemaakte afspraken op basis van de gewerkte uren bij te kunnen stellen of aanvullende afspraken te kunnen maken.

De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.5 Verklaring omtrent gedrag

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

6.6 Bedrijfskleding

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

6.7 Veiligheid

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan TR voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie van TR worden direct gemeld aan de contactpersoon van TR.

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

De werkzaamheden voor TR worden deels voor openingstijd uitgevoerd, waardoor de medewerkers van de dienstverlener alleen in het pand aanwezig zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener zorg te dragen voor de eigen BHV organisatie op het moment dat de medewerkers alleen in het pand zijn. Tijdens aanwezigheid van medewerkers van TR wordt de BHV organisatie door TR geregeld.

6.8 Schade

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

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

De medewerkers van de dienstverlener beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

7.2 Overleg tussen TR en dienstverlener

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

7.3 Managementinformatie

TR wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan TR. Minimaal worden onderstaande onderwerpen opgenomen in de rapportage:

- Analyse omzet totaal;
- Overzicht gefactureerde omzet regie;
- Externe kwaliteitsmetingen;
- Interne kwaliteitsmetingen;
- Een totaal analyse van de bovengenoemde onderwerpen en waarneembare trends;
- Plan van aanpak ter verbetering maakt onderdeel uit van de rapportage.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

7.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van TR is de dienstverlener zo snel mogelijk of uiterlijk binnen twee uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

7.5 Gebouwinformatieboek

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

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaarten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie van TR worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder contractjaar stellen TR en de dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's vast

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance QualityLimit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Foyer en zalen: AQL 7%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. TR (of een door TR aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is maximaal viermaal per jaar. TR is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen. TR gaat er van uit dat de resultaten van de kwaliteitsmetingen op een opbouwende manier besproken worden met de uitvoerende medewerkers en dat zij betrokken worden bij de te nemen acties.

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

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

Vervolgstappen:

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

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer 6,00 als norm. Indien de dienstverlener onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00.

Voor de locatie van TR wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de extra controles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per gebouw. De formule luidt als volgt:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Berekening rapportcijfer VSR			
	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Bureaukamers	12	20	7,6
Verkeersruimten	8	12	7,3
Sanitaire ruimten	5	6	6,7
Totaal	25	38	7,2
Rapportcijfer			7,2

Onderstaand schema wordt gebruikt voor het berekenen van het gemiddelde cijfer per jaar.

Berekening gemiddelde			2019
Technische kwaliteit VSR			
Meting	Datum	Cijfer	
2022.1	6-03-22	9,2	
2022.2	17-06-22	5,0	
2022.2h1	12-07-22	7,5	
etc.	etc		
Gemiddeld rapportcijfer			7,2

8.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem stelt vast of de schoonmaakdienstverlening voldoet aan de minimale technische criteria. TR heeft daarnaast ook sterk de behoefte en wens om te kunnen vaststellen of de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan de norm van TR en haar eindgebruikers.

Monitoring van kwaliteit wordt daarom gedurende de samenwerking met de dienstverlener breder opgezet dan alleen de technische kwaliteit. De belevingskwaliteit wordt gemeten door een onafhankelijke deskundige, vanuit het perspectief van een gemiddelde gast van de locatie. Bij rapportering van de resultaten wordt inzichtelijk gemaakt welke actie- en aandachtspunten voor de dienstverlener en TR naar voren komen. Na gunning wordt de definitieve invulling bepaald.

8.3 Deskundigenoordeel inzake opvolging Programma van Eisen

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

Aspecten personeel; zie paragraaf 5 van dit document

Aspecten communicatie; zie paragraaf 6 van dit document

Vastgestelde KPI's; zie paragraaf 7 van dit document

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja: conform Programma van Eisen
Nee: *niet* conform Programma van Eisen

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.