

# **Aanbestedingsdocument**

## **Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing**



Kenmerk: EA/ITX/2021/SOMA/01  
Versie: 20 december 2021  
TenderNed-kenmerk: 335540

# INHOUD

<b>INHOUD</b>	<b>1</b>
<b>DEFINITIES</b>	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>6</b>
1.1 AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 VOORWERP VAN DE OPDRACHT	6
1.3 DOELSTELLING EN DUUR OVEREENKOMST	7
1.4 PLANNING	7
1.5 OPBOUW AANBESTEDINGSDOCUMENT	7
<b>2. PROCEDURE</b>	<b>8</b>
2.1 RONDLEIDING	8
2.2 COMMUNICATIE	8
2.3 VRAGEN	8
2.4 INDIENEN INSCHRIJVING	9
2.5 VOORWAARDEN	9
2.6 KLACHTENREGELING	11
2.7 OPBOUW INSCHRIJVING	11
2.8 BEOORDELINGSTEAM	13
2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE	13
2.10 BEZWAREN	13
2.11 GESCHILLEN	14
2.12 OVEREENKOMST	14
<b>3. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN</b>	<b>15</b>
<b>4. GUNNINGSFASE</b>	<b>18</b>
4.1 CRITERIA, SUBCRITERIA, WEGINGEN EN EINDSCORE	18
4.2 BEOORDELING	18
4.2.1 <i>Criterium prijs</i>	18
4.2.2 <i>Criterium kwaliteit</i>	19
<b>5. PROGRAMMA VAN EISEN</b>	<b>27</b>
5.1 SCHOONMAAKONDERHOUD	27
5.1.1 <i>Indeling werkprogramma's</i>	27
5.1.2 <i>Normen werkprogramma's</i>	30
5.1.3 <i>Normen periodiek vloeronderhoud</i>	32
5.1.4 <i>Calculatie</i>	32
5.1.5 <i>Ruimtestaat/bestek</i>	34
5.1.6 <i>Periodieke werkzaamheden</i>	34
5.1.7 <i>Mutaties in het schoonmaakbestek</i>	35
5.1.8 <i>Planningsvoorschriften</i>	35
5.1.9 <i>Algemene werkzaamheden en meerwerk</i>	37
5.1.10 <i>Bijzonderheden</i>	37
5.1.11 <i>Afval en papier</i>	38
5.2 GLASBEWASSING	38
5.2.1 <i>Risico-inventarisatie en -evaluatie</i>	39

5.2.2	<i>Frequentie</i>	39
5.2.3	<i>Beurtindeling</i>	39
5.2.4	<i>Prijs</i>	40
5.2.5	<i>Hoeveelheid</i>	40
5.2.6	<i>Algemene planning</i>	41
5.3	BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN	41
5.4	REGIEWERK	41
5.5	CALAMITEITEN	42
5.6	OVERIGE EISEN	43
5.6.1	<i>Algemeen</i>	43
5.6.2	<i>Wet- en regelgeving</i>	43
5.6.3	<i>Verantwoordelijk marktgedrag</i>	43
5.6.4	<i>Duurzame samenleving</i>	44
5.6.5	<i>Klachten</i>	46
5.6.6	<i>Personeel en organisatie</i>	46
5.6.7	<i>Communicatie</i>	48
5.6.8	<i>Sleutelbeheer</i>	50
5.6.9	<i>Privacy</i>	51
5.6.10	<i>Opstart</i>	51
5.6.11	<i>Facturering</i>	52
5.6.12	<i>Huisregels</i>	53
5.6.13	<i>Toetsing dienstverlening</i>	54
5.6.14	<i>Einde Overeenkomst</i>	56
<b>BIJLAGE A:</b>	<b>UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)</b>	<b>57</b>
<b>BIJLAGE B:</b>	<b>OVEREENKOMSTEN</b>	<b>58</b>
B.1	OVEREENKOMST I	59
B.2	WACHTKAMEROVEREENKOMST	60
<b>BIJLAGE C:</b>	<b>DEFINITIES</b>	<b>61</b>
C.1	TERMINOLOGIE	62
C.2	ELEMENTEN	64
C.3	ELEMENTONDERDELEN	67
C.4	SCHOONMAAKHANDELINGEN	68
C.5	SCHOONMAAKMETHODEN	73
<b>BIJLAGE D:</b>	<b>WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK</b>	<b>75</b>
<b>BIJLAGE E:</b>	<b>WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING</b>	<b>86</b>
<b>BIJLAGE F:</b>	<b>SCHOONMAAKBESTEK</b>	<b>87</b>
<b>BIJLAGE G:</b>	<b>BALANCED SCORECARD</b>	<b>88</b>
<b>BIJLAGE H:</b>	<b>GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME PERSONEEL</b>	<b>90</b>
<b>BIJLAGE I:</b>	<b>INVULTABELLEN</b>	<b>91</b>
I.1	INVULTABEL CATEGORIENORMEN	92
I.2	INVULTABEL REGULIER WERK	93
I.3	INVULTABEL OBJECTEN	94
I.4	INVULTABEL NIET-MEEWERKENDE OBJECTLEIDING	96

I.5	INVULTABEL TOTAALBLAD OBJECTEN .....	97
I.6	INVULTABEL AFROEP INCIDENTEEL .....	98
I.7	INVULTABEL REGIEWERK.....	99
I.8	INVULTABEL GLAS.....	100
I.9	INVULTABEL GLAS PER LOCATIE .....	101
I.10	INVULTABEL TOTAAL .....	102
<b>BIJLAGE J:</b>	<b>KWALITEITSGARANTIE .....</b>	<b>103</b>
<b>BIJLAGE K:</b>	<b>PROCESKWALITEIT.....</b>	<b>104</b>
<b>BIJLAGE L:</b>	<b>BELEVINGSKWALITEIT.....</b>	<b>105</b>
<b>BIJLAGE M:</b>	<b>FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN.....</b>	<b>106</b>
<b>BIJLAGE N:</b>	<b>PLATTEGROND MET OVERZICHT TERREIN.....</b>	<b>107</b>

## DEFINITIES

Dit document bevat verschillende gedefinieerde termen. Deze termen zijn herkenbaar aan het gebruik van een hoofdletter. De gebruikte termen met bijbehorende definities zijn hieronder weergegeven.

TERM	DEFINITIE
<b>Aanbestedende Dienst</b>	SOMA College
<b>Aanbestedingsdocument</b>	Alle documenten die in de Procedure, afkomstig van Aanbestedende Dienst, aan Inschrijvers/Gegadigden worden verstrekt.
<b>Bijlage(n)</b>	Aanhangsel(s) bij het Aanbestedingsdocument welke daarvan een onlosmakelijk deel uitma(a)k(t)en en onderdeel is/zijn van het Aanbestedingsdocument.
<b>Beste PKV</b>	Beste prijs-kwaliteitverhouding.
<b>Gegadigde</b>	De natuurlijke rechtspersoon die dit Aanbestedingsdocument heeft gedownload.
<b>Inschrijver</b>	De natuurlijke of rechtspersoon die het Aanbestedingsdocument heeft gedownload en een Inschrijving doet.
<b>Inschrijving</b>	Door Inschrijver ingediende aanbieding.
<b>Nota van Inlichtingen (NvI)</b>	Een of meer nota's van nadere verstrekte inlichtingen die door Aanbestedende Dienst zijn opgemaakt, welke integraal deel uitmaken van het Aanbestedingsdocument.
<b>Opdracht</b>	Het tegen betaling uitvoeren van schoonmaakonderhoud en glasbewassing volgens de Overeenkomst.
<b>Opdrachtgever</b>	Aanbestedende Dienst waarmee Overeenkomst of Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten. Dit is SOMA College.
<b>Opdrachtnemer</b>	Partij waaraan de Opdracht gegund is. Zie ook Opdrachtnemer I en Opdrachtnemer II.
<b>Opdrachtnemer I</b>	De Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst I wordt gesloten.
<b>Opdrachtnemer II</b>	De Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
<b>Overeenkomst</b>	De overeenkomst die is gesloten aangaande schoonmaakonderhoud en glasbewassing tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
<b>Overeenkomst I</b>	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer I.
<b>Overeenkomst II</b>	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II, wanneer Overeenkomst I

	gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst wordt beëindigd.
<b>Prijsindexering</b>	Een optionele jaarlijkse procentuele wijziging van de tarieven en prijzen in verband met onder andere gestegen loonkosten, prijzen en dergelijke. Verzoek tot Prijsindexering mag pas voor de eerste keer plaatsvinden per 1 juli 2023 en mag pas worden doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
<b>Procedure</b>	De Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud en glasbewassing, waar onderhavig document onderdeel van uitmaakt.
<b>Programma van Eisen</b>	De commerciële en technische eisen ten aanzien van de Opdracht.
<b>SMART</b>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.
<b>Wachtkamerovereenkomst</b>	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II.
<b>Zelfdragend</b>	De uitvoering van (delen van) de werkzaamheden voor deze Opdracht mag (mogen) niet worden gefinancierd door werkzaamheden die niet binnen deze Opdracht vallen. De kosten voor de inzet van een medewerker van een bepaald uurtarief mogen niet zijn verdisconteerd in een ander uurtarief.

# 1. INLEIDING

Dit document beschrijft de Procedure en het Programma van Eisen ten aanzien van de Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor SOMA College, statutair gevestigd te Harderwijk. Voor deze Europese aanbesteding is Inschrijver verplicht dit document te hanteren en strikt de aanwijzingen op te volgen. Indien Inschrijver afwijkt van de Procedure, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Intexo Adviesbureau b.v. is als ondersteunend en begeleidend adviseur betrokken bij deze aanbesteding. Intexo Adviesbureau b.v. is een adviesbureau binnen de facilitaire branche met een specialisatie op het gebied van schoonmaakonderhoud.

## 1.1 Aanbestedende Dienst

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument voor het aan te besteden schoonmaakonderhoud en glasbewassing van SOMA College verder te noemen: Aanbestedende Dienst.

Het SOMA College is dé landelijke mbo-vakopleiding voor de infra. In twee tot vier jaar leiden wij studenten op tot machinist, vakman grond-, water- en wegenbouw (GWW), allround monteur en technicus mobiele werktuigen, uitvoerder, landmeter, straatmaker of vakman in de betonbouw. De opleidingen zijn te volgen via de beroepsopleidende leerweg (BOL) of de beroepsbegeleidende leerweg (BBL).

Het SOMA College is gevestigd op het Bouw & Infrapark te Harderwijk en beschikt over een unieke leeromgeving dat bestaat uit onder andere een groot machinepark, 13 hectare oefenterreinen, een onderhoudshal voor het uitgebreide machinepark, een straatmakershal en een campus waar studenten gedurende hun lesweken kunnen verblijven. De theorie en praktijklessen worden gegeven in drie verschillende gebouwen namelijk in gebouw 200, gebouw 30 en gebouw 140. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van enkele lesketen. De gebouwen en de lesketen staan verspreid over het park. Een plattegrond van het Bouw & Infra park is bijgevoegd. De gebouwen en terreinen waar het SOMA College gebruik van maakt zijn aangeduid met het logo van de organisatie.

Meer informatie over Aanbestedende Dienst vindt u op: <http://www.soma-college.nl>.

## 1.2 Voorwerp van de opdracht

De aanbesteding betreft schoonmaakonderhoud en glasbewassing.

De Opdracht omvat:

- Locaties: 8 gebouwen
- Omvang: ongeveer 11.260 m<sup>2</sup> vloeroppervlakte
- Omschrijving: bureaurooms, sanitaire ruimten, verkeersruimten, sportruimten, opleidingsruimten, leefruimten, slaapruidten en buitenterreinen.

Door Aanbestedende Dienst zal de Overeenkomst centraal aangestuurd worden. Om die reden heeft Aanbestedende Dienst vanwege beheersbaarheid van de Opdracht besloten om een overeenkomst te willen sluiten met één Opdrachtnemer.

De omvang en geografische ligging van de gehele Opdracht en de wijze waarop deze Europese aanbesteding is vormgegeven zorgen er wel voor dat de Opdracht toegankelijk is voor het MKB.

### **1.3 Doelstelling en duur Overeenkomst**

De doelstelling is om een overeenkomst aan te gaan met een professionele leverancier die voor een vastgesteld budget met kennis en kunde het gevraagde schoonmaakonderhoud en de glasbewassing met een zo hoog mogelijke kwaliteit/de Beste PKV levert.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van drie jaar, met de optie om zes keer te verlengen met maximaal 12 maanden per verlenging.

### **1.4 Planning**

De planning van deze Europese aanbesteding is, onder voorbehoud, als volgt:

<b>ACTIVITEIT</b>	<b>TIJDSTIP</b>
Aankondiging	Woensdag 22 december 2021
Uiterste datum aanmelding rondleiding	Vrijdag 7 januari 2022
Rondleiding	Maandag 10 januari 2022 om 09.00 uur
Uiterste datum voor stellen vragen 1e NvI	Vrijdag 21 januari 2022
Publicatie 1e NvI	Vrijdag 28 januari 2022
Uiterste datum voor stellen vragen 2e NvI	Dinsdag 1 februari 2022
Publicatie 2e NvI	Ongeveer een week na 1e NvI
Sluitingsdatum inschrijfperiode	Vrijdag 18 januari om 10.00 uur
Streefdatum voornemen tot gunnen	Vrijdag 25 februari 2022
Streefdatum definitieve gunning	Donderdag 14 april 2022
Beoogde ingangsdatum Overeenkomst	1 juli 2022

Inschrijver dient na de sluitingsdatum van de inschrijfperiode tot aan de streefdatum van de voorlopige gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke Inschrijver binnen drie (3) werkdagen na verzending dient te beantwoorden.

### **1.5 Opbouw Aanbestedingsdocument**

De opbouw van dit Aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 2 vindt Inschrijver een omschrijving van de procedure;
- In hoofdstuk 3 vindt Inschrijver de selectiefase;
- In hoofdstuk 4 vindt Inschrijver de gunningfase;
- In hoofdstuk 5 vindt Inschrijver de eisen.

## **2. PROCEDURE**

De Europese aanbesteding verloopt conform de in paragraaf 1.4 beschreven planning. In dit hoofdstuk zal de Procedure per onderdeel worden toegelicht.

### **2.1 Rondleiding**

Gegadigde wordt in de gelegenheid gesteld om een rondleiding bij te wonen, op verschillende locaties, met maximaal één personen per Gegadigde. Voor het tijdstip verwijzen wij Gegadigde naar de planning. De rondleiding vindt plaats op/zal starten op Ceintuurbaan 2 te Harderwijk (gebouw 200).

De procedure tijdens deze rondleiding is als volgt:

1. Geïnteresseerden dient zich voor vrijdag 7 januari 2022 via TenderNed aan te melden. Bij de melding dient Geïnteresseerden de namen van de personen te vermelden die tijdens de rondleiding aanwezig zullen zijn. Indien Geïnteresseerden zich niet van tevoren aanmeldt kan toegang tot de locatie worden ontzegd.
2. Gegadigde meldt zich aan bij de receptie. Gegadigde wordt in de centrale hal opgehaald. Indien Gegadigde te laat is, kan Gegadigde niet meer aan de rondleiding deelnemen.
3. Mocht Gegadigde naar aanleiding van deze rondleiding vragen hebben, dan dient Gegadigde deze, na de rondleiding, schriftelijk kenbaar te maken in de eerste vragenronde van de Nota van Inlichtingen 1.
4. De gestelde vragen worden middels een Nota van Inlichtingen (NvI) beantwoord.

### **2.2 Communicatie**

De contactpersoon voor deze aanbesteding is mw. M. Schmelling (adviseur inkoop) en is tot het moment van definitieve gunning het enige aanspreekpunt.

Wij wijzen u erop dat gedurende de Procedure geen enkele communicatie mag plaatsvinden op andere wijze dan via de berichtenmodule in TenderNed. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

### **2.3 Vragen**

Vragen kunnen uitsluitend schriftelijk gesteld worden via TenderNed. De vragen dienen geformuleerd te worden met behulp van Bijlage M (van dit Aanbestedingsdocument). De vragen zullen geanonimiseerd worden beantwoord als NvI worden gepubliceerd op TenderNed. In de procedure is een tweede Nota van Inlichtingen opgenomen. In deze 2e NvI kunnen uitsluitend vragen gesteld worden over de gegeven antwoorden op de in de eerste Nota van inlichtingen gestelde vragen. Afhankelijk van de vragen is het mogelijk dat er eerder een tussentijdse NvI wordt verzonden. Iedere Gegadigde wordt geacht kennis te nemen van de NvI. Deze maken integraal onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst.

## 2.4 Indienen Inschrijving

De Inschrijving dient middels TenderNed te worden ingediend door deze met bijbehorende Bijlagen te uploaden in het dashboard van de Aanbesteding. Vervolgens dient de Inschrijver in het dashboard op de link 'Inschrijven op de aanbesteding' te klikken om de Inschrijving in te dienen.

**Uw Inschrijving dient uiterlijk vrijdag 18 februari 2022 om 10.00 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van TenderNed via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).**

Inschrijver is altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig, op de juiste wijze en volledig indienen van diens Inschrijving en tijdige en volledige ontvangst van de Inschrijving door het uploaden in de digitale kluis. Houdt hierbij rekening met het digitale proces. Dit kan bijvoorbeeld verstoord worden door lokale, regionale of landelijke storingen in het internetverkeer en/of vertraging in de ontvangst van de benodigde TAN-code van TenderNed. Aanbestedende Dienst is hiervoor niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk. Eventuele problemen met de digitale indiening van de Inschrijving zijn voor rekening en risico van Inschrijver. Wij raden aan om ruim op tijd te beginnen met het uploaden van de documenten.

Op de website [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) staan documenten die eventueel kunnen helpen bij het inschrijven via TenderNed zoals: 'in zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'. Ervaart u problemen met TenderNed, meld dit dan bij de Servicedesk van TenderNed via tel. 0800-8363376 of [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl).

## 2.5 Voorwaarden

Voorwaarden procedure:

NR.	VOORWAARDE
1	Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden zoals gesteld in dit Aanbestedingsdocument.
2	Het is niet toegestaan om voorwaarden te stellen aan de Inschrijving en Overeenkomst. Indien Inschrijver wel voorwaarden hieraan stelt zal de Inschrijving als een voorwaardelijke Inschrijving worden gekenmerkt en derhalve als ongeldig verklaard worden.
3	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Tijdens deze periode is de Inschrijving een onherroepelijk aanbod.
4	Gedurende de Procedure heeft Gegadigde de mogelijkheid om suggesties te doen ten aanzien van Overeenkomst, Wchtkamerovereenkomst en/of de algemene leveringsvoorwaarden zoals bijgevoegd in Bijlage B van het Aanbestedingsdocument. De suggesties kunnen uiterlijk tot en met 21 januari 2022 worden gedaan. In de NvI zal door Aanbestedende Dienst een reactie gegeven worden op de voorgestelde suggesties. Middels het indienen van een Inschrijving, verklaart Inschrijver zich akkoord met de Overeenkomst en mogelijk van toepassing verklaarde suggesties.
5	Inschrijver dient in de Inschrijving (middels de bij te voegen UEA) te vermelden welk gedeelte van de Opdracht Inschrijver eventueel voornemens is aan een

	derde in onderaanneming te geven. Deze eventuele onderaanneming laat de vraag naar de aansprakelijkheid van de hoofddienstverlener onverlet.
6	Het ter beschikking gestelde Aanbestedingsdocument, met bijbehorende Bijlagen, mag niet zonder toestemming van Aanbestedende Dienst aan derden worden voorgelegd of voor een ander doel worden gebruikt.
7	Inschrijver dient de Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed. De invultabellen dienen in 'Microsoft Excel-formaat' bijgevoegd te worden.
8	Er zullen door Aanbestedende Dienst aan de Inschrijvers geen kosten worden vergoed voor het samenstellen en indienen van de Inschrijving.
9	Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst(en) de gehele of een gedeelte van de Procedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen. Tevens heeft Aanbestedende Dienst geen verplichting tot gunning. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met dit voorbehoud.
10	De Inschrijving dient opgesteld te worden in de Nederlandse taal.
11	Alle gevraagde bedragen dienen te worden afgegeven in euro's (EUR) exclusief btw, tenzij strikt anders vermeld.
12	Inschrijver dient zich bij de opbouw van de Inschrijving strikt te houden aan de eisen gesteld in paragraaf 2.7.
13	De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Deze handtekening dient te zijn geplaatst onder de begeleidende aanbiedingsbrief en alle daarvoor aangegeven plaatsen.
14	Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen die onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt, zullen worden opgevat als "valse" verklaringen. Dit kan tot gevolg hebben dat de Inschrijving als ongeldig wordt verklaard. Indien na de aanbesteding blijkt dat verklaringen onjuistheden bevatten of toezeggingen niet (kunnen) worden waargemaakt, kan dit leiden tot juridische procedures.
15	Inschrijvers kunnen zich na de uiterste datum voor het stellen van vragen niet meer beroepen op achteraf geconstateerde onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken, onvolledigheden of bezwaren tegen de beschreven beoordelingssystematiek in dit Aanbestedingsdocument.

Voorwaarden met betrekking tot de invultabellen:

NR.	VOORWAARDE
16	Strategisch inschrijven is niet toegestaan: Inschrijver mag geen negatieve productienormen, geen productienormen met de waarde nul, geen negatieve uurtarieven, geen uurtarieven met de waarde nul, geen prijs per eenheid met de waarde nul, geen negatieve prijs per eenheid, geen negatieve afroeprijzen, geen afroeprijzen met de waarde nul, geen negatieve suppletiegetallen en geen suppletie met een waarde boven de één indienen. Uurtarieven en (afroep)prijzen zullen worden beoordeeld tot twee cijfers achter de komma na afronding. De Inschrijving van Inschrijver dient geheel Zelfdragend te zijn. Tevens mogen geen separate kortingsbedragen worden toegepast op de uurtarieven en afroeprijzen. Tot slot mag een component van een uurtarief geen negatief bedrag vormen en mogen er geen witte cellen in de invultabellen leeg gelaten worden.

17	De bijgevoegde invultabellen dienen volledig ingevuld te worden, strikt rekening houdend met de voorschriften zoals genoemd in Bijlage I.
18	Enkel de witte cellen in de invultabellen (zie Bijlage I) mogen aangepast/ingevuld worden door Inschrijver. De overige cellen (groen, geel en grijs) mogen in geen geval aangepast worden. Indien deze cellen wel aangepast zijn, dan zal de Inschrijving ongeldig verklaard worden.
19	In de invultabellen mag gebruik worden gemaakt van suppletietijden. Indien van deze optie gebruik wordt gemaakt, mag de suppletietijd niet negatief zijn en niet hoger zijn dan 1 uur.

Het niet navolgen van één of meerdere van genoemde voorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname, dit geheel en uitsluitend naar oordeel van Aanbestedende Dienst. Met nadruk wordt hier vermeld, dat Inschrijver de Inschrijving strikt volgens aanwijzingen in dit Aanbestedingsdocument dient in te richten. Indien Inschrijver van de aanwijzingen afwijkt, kan deze afwijzing van de Inschrijving tot gevolg hebben.

## 2.6 Klachtenregeling

Klachten over de handelwijze van Aanbestedende Dienst in deze Procedure dient u eerst als vraag te stellen binnen deze Procedure, conform de opgenomen voorschriften en planning, opdat Aanbestedende Dienst haar zienswijze kan weergeven in de Nota van Inlichtingen. Pas wanneer u het oneens bent met de beantwoording van de Nota van Inlichtingen, kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt zijnde [Klachtencommissie@soma-college.nl](mailto:Klachtencommissie@soma-college.nl).

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze schriftelijk worden ingediend (waaronder begrepen e-mail) onder vermelding van:

- titel en publicatienummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- naam van contactpersoon bij Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
- gemotiveerde omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden (gewenste oplossing);
- datum van indiening.

## 2.7 Opbouw Inschrijving

De Inschrijving dient u als volgt te uploaden in TenderNed:

Inleiding:

- Rechtsgeldig ondertekende aanbiedingsbrief;
- Algemene beschrijving c.q. introductie van de organisatie van Inschrijver.

Eisen beantwoorden:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage A);
- Uittreksel KvK.

#### Kwaliteit:

- Beantwoording van de open vragen (zie hoofdstuk 4);
- Mogelijke ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde vragen kunnen worden bijgevoegd als Bijlage van de Inschrijving. Deze documenten zullen niet mee beoordeeld worden bij de beoordeling van de gunningsvragen.
- Opgave van de kwaliteitsgarantie (zie paragraaf 4.2.2.1 van dit Aanbestedingsdocument).
- Opgave van de proceskwaliteit (zie paragraaf 4.2.2.2 van dit Aanbestedingsdocument).
- Opgave van de belevingskwaliteit (zie paragraaf 4.2.2.3 van dit Aanbestedingsdocument).

#### Prijs:

- Ingevulde invultabellen (Bijlage I);
- Specificatie van uurtarieven van de verschillende personeelscategorieën die Inschrijver inzet. Per uurtarief dient duidelijk te zijn:
  - op welke loongroep het tarief is gebaseerd;
  - hoe het looncomponent is opgebouwd op basis van de onderhavige cao en de wettelijke toeslagen voor verschillende tijdvakken;
  - sociale lasten;
  - wat de overige componenten zijn waarop het uurtarief is gebaseerd, waarbij Inschrijver in elk geval onderscheid maakt in de componenten:
    - materiaal en middelen;
    - machines;
    - bedrijfskleding en verdere uitrusting;
    - inzet indirecte leiding;
    - kosten ziekteverzuim en verzuimreductie;
    - opleiding;
    - overige overhead;
    - risico en winst.
- Verklaring c.q. berekening van al de door Inschrijver gehanteerde all-in uurtarieven die in de Inschrijving worden gebruikt inclusief procentuele verdeling tussen loonkosten (looncomponent op basis van onderhavige cao en sociale lasten) en overige kosten. Het (all-in) uurtarief dient uit te gaan van minimaal 3 dienstjaren. De uurtarieven voor vakvolwassen dienen minimaal uit te gaan van het desbetreffende loongroep met 3 dienstjaren.

Indien bovenstaande specificatie van de uurtarieven niet is bijgevoegd of bovenstaande componenten niet zijn opgenomen in de specificatie van de uurtarieven, dan wordt de Inschrijving als niet compleet en daarmee ongeldig verklaard.

De componenten van de specificatie van de uurtarieven die worden gehanteerd voor het uitvoerende reguliere schoonmaakwerk mogen geen nullen of negatieve getallen zijn. Indien dit toch gebeurt, dan wordt de Inschrijving als strategisch gekenmerkt en wordt de Inschrijving ook ongeldig verklaard.

Indien een gespecificeerd component abnormaal laag lijkt te zijn, dan zal hierover een verificatievraag worden gesteld door Aanbestedende Dienst aan Inschrijver. Indien het

antwoord op deze verificatievraag Aanbestedende Dienst onvoldoende overtuigt van de haalbaarheid van het bedrag in het component, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en niet in de beoordeling worden meegenomen.

## **2.8 Beoordelingsteam**

Het beoordelingsteam bestaat uit drie personen, te weten: Planner, Coördinator Campus, Manager Bedrijfsvoering, inkoper en materiedeskundigen van of namens Aanbestedende Dienst. Het beoordelingsteam zal de Inschrijvingen beoordelen conform de beoordelingsprocedure zoals opgenomen in paragraaf 2.9.

## **2.9 Beoordelingsprocedure**

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de volgende fasen:

1. opening van Inschrijvingen;
2. selectiefase;
3. gunningfase.

Bij de opening van de Inschrijvingen wordt gekeken of de Inschrijving volledig is en voldoet aan het gestelde in paragraaf 2.4, 2.7 en hoofdstuk 3. Indien de Inschrijving voldoet, gaat deze door naar de selectiefase. Indien de Inschrijving niet voldoet dan wordt de desbetreffende Inschrijving ongeldig verklaard.

In de selectiefase wordt Inschrijver gevraagd naar:

- algemene informatie;
- uitsluitingsgronden welke mogelijk van toepassing zijn;
- onderbouwing ten aanzien van geschiktheidseisen.

Alleen Inschrijvers welke volledige algemene informatie verstrekken, waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is en die voldoen aan de geschiktheidseisen, gaan door naar de gunningfase. De overige Inschrijvers komen niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Indien blijkt bij de beoordeling dat de Inschrijving niet voldoet aan het Programma van Eisen, dan is de Inschrijving niet conform bestek en zal deze ongeldig worden verklaard.

In de gunningfase wordt de Inschrijving beoordeeld op de aangegeven gunningcriteria. Aan de hand van de gunningcriteria wordt de eindscore van de Inschrijver berekend. De Inschrijver met de hoogste eindscore wordt als voorlopige begunstigde aangemerkt.

## **2.10 Bezwaren**

Gelijktijdig met het bekendmaken van het voorgenomen gunningbesluit, zullen de afgewezen Inschrijvers gemotiveerd in kennis worden gesteld. Eventueel kan door iedere afgewezen Inschrijver nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van Intexso Adviesbureau bv, mw. M.J. Schmelling. Tegen de beslissing tot afwijzing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening een rechtsmiddel (kort geding)

worden aangewend. In het belang van een snelle en goede voortgang, wordt iedere belanghebbende verzocht om Aanbestedende Dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, tenminste door het opsturen binnen voornoemde termijn van de concept dagvaarding, bij gebreke waarvan de vordering niet ontvankelijk is.

Wij verzoeken Inschrijver in het geval van dagvaarding ook een kopie van de (concept) dagvaarding te zenden aan Intexso Adviesbureau bv.

## **2.11 Geschillen**

Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige Procedure zullen uitsluitend worden beslecht door de ter zake krachtens het zittingsreglement bevoegde rechter in de Rechtbank Gelderland (Arnhem).

## **2.12 Overeenkomst**

Aanbestedende Dienst sluit een overeenkomst met twee Inschrijvers, te weten Overeenkomst I met de nummer één in rang en een Wachtkamerovereenkomst met de nummer twee in rang. De nummer één in rang is Opdrachtnemer I; de nummer twee in rang is Opdrachtnemer II.

Aanbestedende Dienst sluit Overeenkomst I, zoals bijgevoegd in Bijlage B.1, met Opdrachtnemer I onder de daarin beschreven condities.

Met Opdrachtnemer II sluit Aanbestedende Dienst een Wachtkamerovereenkomst, zoals bijgevoegd in Bijlage B.2. De strekking van de Wachtkamerovereenkomst tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer II is dat Opdrachtnemer II zijn Inschrijving gestand doet voor de duur van de uitvoering van de Opdracht zoals bepaald in dit Aanbestedingsdocument en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien en voor zover Overeenkomst I met Opdrachtnemer I is geëindigd. Zodra Overeenkomst I is geëindigd, eindigt de Wachtkamerovereenkomst en gaat tegelijkertijd Overeenkomst II met Opdrachtnemer II van kracht ten aanzien van de resterende contractperiode. Het omzetbedrag van de door Opdrachtnemer II uit te voeren werkzaamheden wordt vastgesteld aan de hand van de in de Wachtkamerovereenkomst opgenomen prijzen, normen en tarieven.

Zolang de Wachtkamerovereenkomst voortduurt en Overeenkomst II niet van kracht is, is het mogelijk dat Aanbestedende Dienst jaarlijks een overleg organiseert met Opdrachtnemer II om eventuele herziene prijsafspraken in verband met mogelijke Prijsindexering vast te leggen.

### **3. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN**

Bij de beoordeling van de uitsluitingsgronden zal gecontroleerd worden of het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verder kortweg UEA, volledig door Inschrijver is ingevuld. Het UEA dient te rechtsgeldig worden ondertekend.

Inschrijver mag buiten de invulvelden het UEA nimmer tekstueel wijzigen.

Een Inschrijver die het UEA niet invult of de verlangde informatie niet (juist) aanlevert wordt uitgesloten van verdere deelname. Een Inschrijver die niet voldoet aan de geschiktheidseisen komt niet voor gunning in aanmerking.

Na voorlopige gunning worden door Aanbestedende Dienst de originele bewijsstukken opgevraagd bij de Inschrijvers met rangorde 1 en 2 (zie paragraaf 4.1.). Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk originele bewijsstukken aan te leveren.

De voorlopig gegunde dient gevraagde bewijsstukken binnen drie (3) werkdagen na het eerste verzoek te kunnen overleggen aan Aanbestedende Dienst.

Het gaat hierbij om de volgende bewijsstukken:

- Uittreksel Kamer van Koophandel van de organisatie waarmee u inschrijft en eventueel die van de moedermaatschappij(en):
  - Uittreksels niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving;
  - Uit de uittreksels dient te kunnen worden opgemaakt dat de persoon die namens uw organisatie ondertekend daarvoor bevoegd is.
- Verklaring Betalingsgedrag (op te vragen bij de belastingdienst)
  - Verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving;.
- Geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (op te vragen bij [justis.nl](https://www.justis.nl)).
- ISO 14001 certificaat of eigen verklaring die voldoet aan de eisen zoals omschreven in dit hoofdstuk.

Indien de aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten of wanneer er onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, kan Aanbestedende Dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. Het staat Aanbestedende Dienst in een dergelijk geval vrij om een nieuwe gunningsbeslissing op te stellen waarin aan een andere Inschrijver die oorspronkelijk lager in de rangorde van Inschrijvingen was geëindigd, wordt gegund.

Het UEA is als bijlage A opgenomen in dit Aanbestedingsdocument.

#### **Invulinstructie**

Het UEA bestaat uit zes delen:

- Deel I: Informatie over de Aanbestedingsprocedure
- Deel II: Gegevens over de ondernemer
- Deel III: Uitsluitingsgronden
- Deel IV: Selectiecriteria

Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden

*Deel I: Informatie over de Procedure*

In dit deel heeft Aanbestedende Dienst informatie omtrent de Procedure beschreven.

*Deel II: Gegevens over de ondernemer*

In deel II A en B vult Inschrijver gegevens met betrekking tot de eigen organisatie in.

Combinatie

Indien sprake is van een Inschrijving in combinatie, dient ook deel II C ingevuld te worden. Tevens dient elke deelnemer aan de combinatie een volledig ingevulde UEA bij te sluiten bij de Inschrijving. Welke deelnemer optreedt als penvoerder gedurende de Procedure, wordt ingevuld in deel A.

Na Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen.

Bij deelname aan een combinatie is het niet toegestaan om daarnaast als onderdeel van een andere combinatie of zelfstandig een Inschrijving in te dienen. Het is voor deelnemers aan een combinatie niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

Indien een Inschrijver beroep doet op derde(n) om een deel of delen van de opdracht uit te voeren, dan dient dit gespecificeerd te worden in deel II D.

*Deel III: Uitsluitingsgronden*

Vul deel III A correct in. \*

Vul deel III B correct in. \*\*

In deel III C is aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zijn gedurende deze Procedure. \*

\* Wordt één van de uitsluitingsgronden met "Ja" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

\*\* Wordt dit met "Nee" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat voldoende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen, wordt niet als ongeldig verklaard en niet terzijde gelegd.

#### *Deel IV: Selectiecriteria*

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a van deel IV verklaart de Inschrijver dat de onderneming voldoet aan alle hierna volgende geschiktheidseisen.

#### Milieu

De Inschrijver beschikt voor zijn onderneming, althans voor dat deel/die delen van de onderneming dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval de aard en hoeveelheid van in te zetten schoonmaakmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het Opdracht gerelateerde transport) te verminderen.
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving.
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De monitoring (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of gelijkwaardig beschikt, welke minimaal de hierboven genoemde onderwerpen omvat.

#### Bewijsmiddelen:

1. Een verklaring van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de geschiktheidseis voldoet.
2. Een certificaat of ander document dat is afgegeven en ondertekend door een onafhankelijke, geaccrediteerde derde (zoals een auditor of een accountant), waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

#### *Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden*

Deel V is niet van toepassing op deze Procedure.

#### *Deel VI: Slotopmerkingen*

Hiermee verklaart Inschrijver dat de in de delen I t/m IV verstrekte informatie accuraat en correct is en dat Inschrijver zich bewust is van de consequenties van het afleggen van een valse verklaring.

## 4. GUNNINGSFASE

De keuze van een leverancier vindt plaats op basis van diverse criteria. In deze paragraaf vindt Inschrijver een beschrijving van deze criteria en hoe deze worden beoordeeld.

De gunning per perceel vindt plaats op basis van het gunningscriterium Beste PKV.

### 4.1 Criteria, subcriteria, wegingen en eindscore

De volgende criteria en subcriteria worden gehanteerd met de bijbehorende wegingen:

Numme	Criterium		Subcriterium		Punten
	Weging	Naam	Weging	Naam	Max
1	25%	Prijs			
1.1			100%	Prijs	100
2	75%	Kwaliteit			
2.1			10%	Kwaliteitsgarantie	100
2.2			10%	Proceskwaliteit	100
2.3			10%	Belevingskwaliteit	100
2.4			70%	Open vragen	100

Per criterium worden één of meerdere subcriteria onderscheiden. De maximale score per subcriterium is 100 punten. Middels de gewogen puntenscore, zoals opgenomen in bovenstaande tabel, wordt het aantal punten per subcriterium en criterium vastgesteld.

De Inschrijvers worden geordend op eindscore, waarbij geldt dat de Inschrijver met de hoogste eindscore rangorde 1 krijgt, de Inschrijver met de op één na hoogste eindscore rangorde 2 etc.

Indien op basis van de eindscore er meerdere Inschrijvers een rangorde 1 krijgen, dan zal er een loting plaatsvinden bij een notaris tussen de Inschrijvers welke met de eindscore op rangorde 1 geëindigd zijn. Hetzelfde geldt indien er meerdere Inschrijvers geëindigd zijn op rangorde 2.

### 4.2 Beoordeling

De beoordeling van de (sub)criteria vindt plaats conform onderstaande toelichting.

#### 4.2.1 Criterium prijs

De beoordeelde prijs is de prijs per jaar weergegeven in de invultabel (zie toelichting bijlage I.10;) op de regel 'TOTAAL GENERAAL' en in de kolom 'BEDRAG' per jaar excl. btw (cel D9).

Aanbestedende Dienst wenst hierbij expliciet aan te geven dat de afnamehoeveelheden (voor de regiewerkzaamheden) zoals deze in onderhavige Europese aanbesteding zijn vermeld een inschatting zijn van de te verwachten afname gedurende de contractuele

samenwerking. Echter, deze geschatte hoeveelheden zullen **nimmer** als verplichting richting Aanbestedende Dienst kunnen gelden voor een minimale periodieke afname van de betreffende werkzaamheden.

Het kan voorkomen dat significant minder werkzaamheden, tegen de door Inschrijver aangeboden prijzen, worden afgenomen dan op voorhand geschat. Inschrijver/Opdrachtnemer dient ook bij mindere afname dan in onderhavige Europese aanbesteding geschat, haar prijzen gestand te doen en als zodanig te hanteren.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

De Inschrijver met de laagste totaalssom zal 100 punten ontvangen. De score van de overige Inschrijvers wordt als volgt bepaald:

- $((\text{laagste prijs})/(\text{prijs Inschrijver})) * 100$ .

#### **4.2.2 Criterium kwaliteit**

Het criterium kwaliteit is onderverdeeld in de volgende subcriteria:

- Kwaliteitsgarantie (10%)
- Proceskwaliteit (10%)
- Belevingskwaliteit (10%);
- Open vragen (70%).

##### *4.2.2.1 Subcriterium kwaliteitsgarantie*

Aanbestedende Dienst vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van de dienstverlening wordt geleverd door Inschrijver. Aanbestedende Dienst wenst dan ook samen te werken met een Inschrijver die een duidelijke kwaliteitsgarantie afgeeft.

De garantie van de schoonmaakkwaliteit kan worden uitgedrukt in het kortingspercentage dat de Inschrijver bereid is te honoreren indien de kwaliteit bij een herinspectie opnieuw wordt afgekeurd. Er is sprake van een afkeuring indien de schoonmaakkwaliteit onder de goedkeurgrens valt, zoals gedefinieerd in artikel 6 van de Overeenkomst. Hoe hoger het kortingspercentage is, dat de Inschrijver bereid is toe te passen, hoe meer punten er worden gescoord.

De Inschrijver dient een kortingspercentage ten behoeve van de kwaliteitsgarantie op te geven in bijlage J, verder te noemen percentage X. Het minimale te offeren percentage X dient 25% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage X niet is opgenomen of minder dan 25% bedraagt, worden beoordeeld als X=25%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage X meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als X=100%. Het door de Inschrijver opgegeven percentage is percentage X zoals benoemd in artikel 9 van de Overeenkomst.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX = het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers  
MIN = 25%  
BAND = MAX-MIN

X = door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score} = ((X - \text{MIN}) / \text{BAND}) * 100 \quad (\text{afroonden op 2 decimalen})$$

*Voorbeeld*

- Inschrijver A biedt 25%;
- Inschrijver B biedt 30%;
- Inschrijver C biedt 50%;
- MAX is dus 50%, BAND = 25%.
  - Score Inschrijver A = 0 punten;
  - Score Inschrijver B = 20 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

#### 4.2.2.2 Subcriterium 'proceskwaliteit'

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Aanbestedende Dienst vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Lees hierover meer in paragraaf 5.6.14.

De score van een procesmeting wordt uitgedrukt in een proceskwaliteit. Dit is een percentage tussen 0% en 100% (inclusief 0% en 100%).

De proceskwaliteit speelt een rol in de voortzetting van de overeenkomst. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 10 van de Overeenkomst. De minimum score voor de proceskwaliteit die Aanbestedende Dienst eist is 70%.

De Inschrijver dient door middel van het opgeven van een percentage tussen 70% en 100% aan te geven welke doelstelling Inschrijver haalbaar acht vanaf het tweede contractjaar. Dit doet u door voor elk perceel waarvoor u inschrijft een bijlage K in te vullen (verder te noemen Y).

Het minimale te offereeren percentage Y dient 70% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage Y niet is opgenomen of minder dan 70% bedraagt, worden beoordeeld als Y=70%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage Y meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Y=100%.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX = het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers

MIN = 70%

BAND = MAX-MIN

Y = door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score} = ((Y - \text{MIN}) / \text{BAND}) * 100 \quad (\text{afrounden op 2 decimalen})$$

*Voorbeeld*

- Inschrijver A biedt 70%;
- Inschrijver B biedt 80%;
- Inschrijver C biedt 85%;
- MAX is dus 85%, BAND = 15%.
  - Score Inschrijver A = 0 punten;
  - Score Inschrijver B = 66,67 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

#### 4.2.2.3 Subcriterium 'belevingskwaliteit'

Aanbestedende Dienst vindt de ervaringen (beleving) van de scholen met betrekking tot de dienstverlening van het schoonmaakbedrijf erg belangrijk. De Aanbestedende Dienst is van mening dat er voor de schoonmaak een goed budget is voorzien, waarbij er genoeg ruimte is voor het schoonmaakbedrijf om de dienstverlening flexibel af te stemmen op de school. Hieronder vallen ook geurbeleving en communicatie met de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

Lees hierover meer in paragraaf 5.6.15.

De score van een belevingsmeting wordt uitgedrukt in een belevingskwaliteit. Dit is een percentage tussen 0% en 100% (inclusief 0% en 100%).

De belevingskwaliteit speelt een rol in de voortzetting van de overeenkomst. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 11 van de Overeenkomst. De minimum score voor de belevingskwaliteit die Aanbestedende Dienst eist is 70%.

De Inschrijver dient door middel van het opgeven van een percentage tussen 70% en 100% aan te geven welke doelstelling Inschrijver haalbaar acht vanaf het tweede contractjaar en vanaf het derde contractjaar. Dit doet u door voor elk perceel waarvoor u inschrijft twee percentages in bijlage L in te vullen (verder te noemen Z1 en Z2).

Het minimale te offeren percentage voor Z1 en Z2 dient 70% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin de percentages Z1 en Z2 niet zijn opgenomen of minder bedragen dan 70% bedraagt, worden beoordeeld als Z1=70% en/of Z2=70%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage Z1 meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Z1=100%. Inschrijvers waarin percentage Z2 meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Z2=100%. U dient voor Z2 altijd een percentage hoger of gelijk in te vullen als Z1. Als dat niet het geval is, dan wordt uw offerte ongeldig verklaard.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX1 = het hoogste geboden percentage onder de Inschrijvers voor Z1  
MAX2 = het hoogste geboden percentage onder de Inschrijvers voor Z2  
MIN = 70%  
BAND1 = MAX1-MIN

BAND2 = MAX2-MIN

Z1 = door Inschrijver aangeboden percentage vanaf tweede contractjaar

Z2 = door Inschrijver aangeboden percentage vanaf derde contractjaar

Berekening score belevingskwaliteit vanaf tweede contractjaar:

Als BAND1 = 0, dan is Score1 voor Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score1} = ((Z1 - \text{MIN}) / \text{BAND1}) * 100.$$

Berekening score belevingskwaliteit vanaf derde contractjaar:

Als BAND2 = 0, dan is Score2 voor Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score2} = ((Z2 - \text{MIN}) / \text{BAND2}) * 100.$$

Score belevingskwaliteit Inschrijver:  $(\text{Score1} + \text{Score2}) / 2$  (afgerond op 2 decimalen)

*Voorbeeld*

- Inschrijver A biedt voor Z1: 70%, Z2: 80%;
- Inschrijver B biedt voor Z1: 80%, Z2: 80%;
- Inschrijver C biedt voor Z1: 80%, Z2: 85%;
- MAX1 is dus 80%, BAND1 = 10%, MAX2=85%, BAND2 = 15%.
  - Score Inschrijver A = 33,33 punten;
  - Score Inschrijver B = 83,33 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

#### 4.2.2.4 Subcriterium open vragen

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te verkrijgen in enkele interne procedures van Inschrijver. Dit wordt bereikt middels de beantwoording van open vragen.

Binnen het subcriterium open vragen worden, 3 vragen beschreven. In deze vragen worden de wensen geformuleerd en wordt gevraagd om per vraag een duidelijk antwoord op te stellen.

Deze gegeven antwoorden worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande puntentoekenningtabel.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen afzonderlijk en kent individueel een puntenscore toe aan de antwoorden op de vragen uit de Inschrijvingen. Na deze individuele beoordeling wordt er een plenaire sessie georganiseerd met alle beoordelaars, waarin de scoreresultaten worden doorgenomen. Indien er verschillen in de beoordeling zitten, worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele beoordeling besproken. Het beoordelingsteam komt vervolgens tot een unaniem oordeel en puntenscore. De score is dus geen gemiddelde van de individueel toegekende punten.

Mocht er enige twijfel bestaan over het rechtmatig toekennen van bepaalde punten, dan zal mogelijk hierover aan Inschrijver een verificatievraag worden gesteld.

Puntentoekenningtabel:

<b>Beoordeling</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Punten</b>
Slecht	Het antwoord geeft geen (relevante) invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever	0
Onvoldoende	Het antwoord geeft gedeeltelijk of onvoldoende invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	20
Matig	Het antwoord is inhoudelijk niet (geheel) relevant of concreet in relatie tot de beschreven wens van Opdrachtgever	40
Voldoende	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	60
Goed	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft meerwaarde ten opzichte van de beschreven wens.	80
Uitstekend	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft een beduidende meerwaarde voor de Opdrachtgever en onderscheidt zich ten opzichte van de andere inschrijvers	100

Er zijn geen tussenscores mogelijk.

**Tip: Zorg er dus voor dat uw antwoorden ondubbelzinnig, helder en concreet geschreven zijn.**

Puntenberekening open vragen

Het maximum aantal punten voor het totaal van alle open vragen bedraagt: 300.

Het totaal aantal punten van een Inschrijver is de som van de behaalde punten van alle open vragen.

De score voor het subcriterium open vragen wordt als volgt berekend:

Maximaal aantal te scoren punten = MAX

Score Inschrijver = Z

Score =  $Z / MAX * 100$

*Voorbeeld berekening score open vragen:*

- Inschrijver A scoort 30 punten (Z)
- Inschrijver B scoort 150 punten (Z)
- Inschrijver C scoort 240 punten (Z)

Maximale score bij 3 open vragen is 300 punten (MAX).

- Score A = 10 punten
- Score B = 50 punten
- Score C = 80 punten

Open vragen

Inschrijver dient de open vragen te beantwoorden in dezelfde volgorde en met vermelding van het overeenkomstige vraagnummer. De antwoorden dienen zo kort en kernachtig mogelijk te zijn. Per vraag staat aangegeven wat het maximaal aantal A4 (enkelzijdig geteld) mag zijn (met lettertype van minimaal 10 punten). *Wanneer er meer dan de opgegeven aantal A4 per plan van aanpak worden ingeleverd, worden alleen de eerste pagina's van het plan meegenomen in de beoordeling (zoveel als aangegeven).*

Open vraag 1: Communicatie

De wens is dat de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en tussen leidinggevendenden van Opdrachtnemer en de uitvoerende schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer zo soepel mogelijk verloopt.

Beschrijf hoe Inschrijver de communicatie rondom de werkzaamheden organiseert, waarbij Inschrijver zo goed mogelijk invulling geeft aan bovenstaande wens.

Hierbij geeft Inschrijver antwoord tenminste op:

- Hoe organiseert Inschrijver de communicatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau?
- Hoe organiseert Inschrijver het logboek gebruik?
- Hoe draagt Inschrijver er zorg voor dat de communicatie tussen de leidinggevende(n) en uitvoerende schoonmakers van Inschrijver zo soepel mogelijk verloopt?
- Hoe draagt Inschrijver er zorg voor dat communicatie met schoonmaakmedewerkers die geen Nederlands spreken (lezen en/of schrijven) soepel verloopt?
- Hoe communiceert Inschrijver met Opdrachtgever in het kader van reflectie naar de uitvoering van de eigen uitgevoerde dienstverlening door Opdrachtnemer?
- Hoe realiseert Inschrijver dat de hetgeen is aangeboden ook daadwerlijke wordt nagekomen?
- Beschrijf minimaal twee risico's die aan dit plan van aanpak verbonden zijn en geef hierbij de bijbehorende beheersmaatregelen;
- Hoe zorgt inschrijver hetgeen in het plan van aanpak beschreven is ook daadwerkelijk nagekomen wordt? Benoemen minimaal twee Kritische Prestatie Indicatoren (kwantificeerbaar) in relatie tot communicatie van de schoonmaakdienstverlening en beschrijf tevens welke inspanningen verricht worden indien de beschreven Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden. Inschrijver dient tevens aan te geven wat er gebeurt indien Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden, de afspraken niet nagekomen of niet gehaald worden. De KPI's zullen overigens onderdeel uitmaken van de Balance Scorecard

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten voor een goede communicatie beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 3 A4 gebruiken.

#### Open vraag 2: Aansturing en continuïteit

De wens is dat de Opdrachtgever weinig tot geen omkijken heeft naar het schoonmaakonderhoud: er zijn weinig klachten; het uitvoerende schoonmaakmedewerkers weet wat ze moeten doen en opvang van absentie van schoonmaakmedewerkers is geborgd. Opdrachtgever is ervan overtuigd dat de wijze waarop de aansturing plaatsvindt door Opdrachtnemer van de uitvoerende schoonmaakmedewerkers een belangrijke rol speelt bij het realiseren van deze wens.

Beschrijf hoe Inschrijver de aansturing en continuïteit rondom de werkzaamheden organiseert, waarbij Inschrijver zo goed mogelijk invulling geeft aan bovenstaande wens.

Hierbij geeft Inschrijver tenminste antwoord op:

- Hoe draagt Inschrijver zorg voor een stabiele personeelsbezetting (stabiele ploeg en opvang/communicatie bij absentie)?
- Hoe organiseert Inschrijver de aansturing?
- Hoe realiseert Inschrijver zoveel mogelijk zelfsturing van de uitvoerende schoonmaakmedewerkers?
- Hoe realiseert Inschrijver gemotiveerde schoonmaakmedewerkers die met plezier naar hun werk gaan en daarmee een hoge mate van betrokkenheid op locatieniveau bewerkstelligd?
- Hoe realiseert Inschrijver dat de schoonmaakmedewerkers met kennis en kunde de werkzaamheden conform afspraak uitvoeren?
- Hoe gaat Inschrijver om met het aantreffen van zichtbare vervuiling op elementen en/of in een ruimte welke volgens het aangegeven werkprogramma niet op die dag schoongemaakt hoeft te worden?
- Soms zijn er schoolactiviteiten die ervoor zorgdragen dat een school meer of minder of op afwijkende tijdstippen wordt gebruikt. Hoe gaat Inschrijver hiermee om?
- Hoe realiseert Inschrijver een optimaal mogelijke samenwerking?
- Hoe realiseert Inschrijver dat de hetgeen is aangeboden ook daadwerlijke wordt nagekomen?
- nagekomen?
- Beschrijf minimaal twee risico's die aan dit plan van aanpak verbonden zijn en geef hierbij de bijbehorende beheersmaatregelen;
- Hoe zorgt inschrijver hetgeen in het plan van aanpak beschreven is ook daadwerkelijk nagekomen wordt? Benoemen minimaal twee Kritische Prestatie Indicatoren (kwantificeerbaar) in relatie tot aansturing en continuïteit van de schoonmaakdienstverlening en beschrijf tevens welke inspanningen verricht worden indien de beschreven Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden. Inschrijver dient tevens aan te geven wat er gebeurt indien Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden, de afspraken niet nagekomen of niet gehaald worden. De KPI's zullen overigens onderdeel uitmaken van de Balance Scorecard

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 3 A4 gebruiken.

### Open vraag 3: Woongebouwen

Het SOMA College kent 3 woongebouwen met in totaal 370 slaappleaatsen. Er zijn slaappleaatsen die voor een langere periode (schooljaar of deel van het schooljaar) door dezelfde student worden gebruikt, maar er zijn ook slaappleaatsen die voor een enkele nacht worden gebruikt. De wens is dat Opdrachtnemer het zogenoemde wisseldagen in de woongebouwen conform het wisselschema van Opdrachtgever uitvoert.

Beschrijf hoe Inschrijver de vooraf vastgestelde wisselschema zoveel mogelijk borgt.

Hierbij geeft Inschrijver tenminste antwoord op:

- Hoe organiseert Inschrijver het gehele proces (zoals het inplannen, controle, afsluiten locatie, bijhouden van de wisselbeurten, verzenden facturen) voor de schoonmaakwerkzaamheden van de slaapkamers?
- Hoe realiseert Inschrijver de communicatie ten aanzien van de wisselbeurten?
- Hoe organiseert de inschrijver de ontzorging van de woonbegeleiders als het gaat om de schoonmaak?
- Hoe zorgt de inschrijver voor een flexibel team om aan de wisselende vraag van opdrachtgever te voldoen?
- Hoe borgt de inschrijver de beleving van de student rondom de woongebouwen?
- Hoe gaat Inschrijver om met de situatie indien studenten bijvoorbeeld het beddengoed hebben laten liggen op de slaapkamers of vuilniszakken hebben laten staan?
- Beschrijf minimaal twee risico's die aan dit plan van aanpak verbonden zijn en geef hierbij de bijbehorende beheersmaatregelen;
- Hoe zorgt inschrijver hetgeen in het plan van aanpak beschreven is ook daadwerkelijk nagekomen wordt? Benoemen minimaal twee Kritische Prestatie Indicatoren (kwantificeerbaar) in relatie tot aansturing en continuïteit van de schoonmaakdienstverlening en beschrijf tevens welke inspanningen verricht worden indien de beschreven Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden. Inschrijver dient tevens aan te geven wat er gebeurt indien Kritische Prestatie Indicatoren niet gerealiseerd worden, de afspraken niet nagekomen of niet gehaald worden. De KPI's zullen overigens onderdeel uitmaken van de Balance Scorecard

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART.

U mag maximaal 3 A4 gebruiken.

## 5. PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en wensen waaraan de aanbidding van de Inschrijvers moet voldoen.

### 5.1 Schoonmaakonderhoud

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

#### 5.1.1 Indeling werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een resultaatverwachting.

Er zijn 5 werkprogramma's ontwikkeld die dienen te worden uitgevoerd op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen conform dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

CODE WERKPROGRAMMA	RUIMTESOORTEN
B	<u>Bureaunkamers</u> : kantoor-/personeels-/vergaderruimte
L	<u>Leslokalen</u> Theorie-/leslokaal, studieruimte, praktijklokalen
S	<u>Sanitaire ruimten</u> : toilet, douche/wasruimte, kleedruimte
V	<u>Verkeersruimten</u> : trap, entree, garderobe, repro, lift, receptie/ontvangstruimte, leef-/restaurantieve ruimte, keuken/pantry, gymzaal/fitnessruimte, archief/berging/magazijn, serverruimte
XB	Periodiek vloeren beschermd

#### Component

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

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

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten is hieronder weergegeven.

COMPONENT	DEFINITIE
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer BASIS dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.

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

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

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze programma's houden de volgende taken in:

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

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

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

- 1, ruimte dient 1 werkdag per week aangedaan te worden.

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

#### *Voorbeeld*

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

<b>RUIMTE</b>	<b>RUIMTESOORT</b>	<b>WERK-PROGRAMMA</b>	<b>FREQ BASIS-PROGRAMMA</b>	<b>FREQ VOLLEDIG PROGRAMMA</b>
K1.01	Bureaukamer	B	2	1

#### *Elementen*

De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in Bijlage C.2.

#### *Onderdeel elementen*

De verschillende werkprogramma's beschrijven per element welk onderdeel schoongemaakt dient te worden. Uit welke onderdelen een element kan bestaan is terug te vinden in Bijlage C.3.

#### *Schoonmaakhandelingen*

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

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Aanbestedende Dienst biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Inschrijver. Zo staat het Inschrijver, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

#### *Schoonmaakmethode*

Belangrijk: Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Aanbestedende Dienst zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In Bijlage C.5.2. zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

### 5.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met 5 werkprogramma's leidt tot een aanzienlijke versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit slechts 5 programma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale programma's. Echter, Aanbestedende Dienst realiseert zich dat Inschrijver de mogelijkheid geboden moet worden om met de 5 werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Immers, een gelijk werkprogramma (Programma V) zal voor een trap mogelijk een andere productienorm kennen dan voor een keuken. Daarom specificeert Aanbestedende Dienst de 5 werkprogramma's, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

#### Ruimtesoorten

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

WERK-PROGRAMMA	RUIMTESOORT	RUIMTEN	RMTSRT-CODE	SOORT VLOER	VLOER-CODE	NORMCODE BASIS	NORMCODE VOLLEDIG
<b>B</b>	Bureaumurken	Kantoor-/personeels-/vergaderurmen	B	Hard	H	BHB	BHV
		Kantoor-/personeels-/vergaderurmen	B	Zacht	Z	BZV	BZV
		Mediatheek/bibliotheek	M	Hard	H	MHB	MHV
<b>L</b>	Leslokaler	Leslokaler/studierurmen	L	Hard	H	LHB	LHV
		Leslokaler/studierurmen	L	Zacht	Z	LZB	LZV
		Praktijklokaal uitgereid	PU	Hard	H	PUHB	PUHZ
<b>S</b>	Sanitaire ruimte						
		Douche/wasruimte	D	Hard	H	DHB	DHV
		Kleedruimten	K	Hard	H	KHB	KHV
		Sanitaire ruimten/toiletten	S	Hard	H	SHB	SHV
<b>V</b>	Verkeersruimte						
		Pauze-/Leef- /restauratieve ruimte	R	Hard	H	RHB	RHV
		Pauze-/Leef- /restauratieve ruimte	R	Zacht	Z	RZB	RZV
		Entree	E	Hard	H	EHB	EHV
		Entree	E	Zacht	Z	EZB	EZV
		Lift	I	Hard	H	IHB	IHV
		Gymzaal/fitnessruimte	G	Hard	H	GHB	GHV
		Pantry/keuken	P	Hard	H	PHB	PHV
		Trappenhuis	T	Hard	H	THB	THV
		Verkeersruimte/garderobe/repro	V	Hard	H	VHB	VHV
Verkeersruimte/garderobe/repro	V	Zacht	Z	VZB	VZV		

#### Codering Normen

Per ruimtesoort kan Inschrijver een aparte norm geven voor de uitvoer van de componenten BASIS en VOLLEDIG. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen harde vloeren (vloercode H) en zachte vloeren (vloercode Z). De codering van de normen is in de voorgaande tabel weergegeven in de kolommen 6 (BASIS) en 7 (VOLLEDIG).

#### Codering schoonmaakprogramma

Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van BASIS-componenten en VOLLEDIGE componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.

De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is (zie de tabel met ruimtesoorten).

- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden.

De code **BH-5W** betekent derhalve:

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

#### *Integrale norm*

Oprachtnemer dient in Bijlage I voor alle ruimtesoorten per normcode een productienorm op te geven. Dit betekent dus een aparte productienorm voor de uitvoering van de VOLLEDIG-component en de uitvoering van de BASIS-component.

Bij de opgave van de productienorm van een BASIS-component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een VOLLEDIG-component actief is. In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elke VOLLEDIG-component als elke BASIS-component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de schoonmaakfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formules zoals beschreven op pagina 31 op basis van de reeds opgegeven productienormen voor de VOLLEDIG- en BASIS-componenten. In het geval van een minimaal schoonmaakprogramma dient opgemerkt te worden dat wanneer de frequentie van de VOLLEDIG-component wijzigt, de mogelijkheid wordt geboden hier een nieuwe productienorm voor op te geven.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Oprachtnemer opgegeven normcodes:

Variabelen voor de formules:

- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar:  $F_a$
- Aantal uitvoeringen volledige programma:  $F_v$
- Aantal uitvoeringen basisprogramma:  $F_b$
- Productienorm voor basisprogramma:  $Prod\_b$
- Productienorm voor volledige programma:  $Prod\_v$
- Integrale productienorm:  $Prod\_i$

$$Prod\_i = \frac{F_a}{\frac{F_v}{Prod\_v} + \frac{F_b}{Prod\_b}}$$

### 5.1.3 Normen periodiek vloeronderhoud

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

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

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

Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden dient Inschrijver er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

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

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

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

### 5.1.4 Calculatie

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

Per normcode dient Inschrijver een productienorm en uurtarief toe te kennen. Voorts heeft elke normcode een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m<sup>2</sup>/uur, m<sup>2</sup> vloer/uur.

#### *Productienorm*

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid.
- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen.
- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline.
- De productienormen voor de basis programma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basis programma's van toepassing te zijn.

- De productienormen voor de vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen dienen haalbaar te zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt.
- Indien Opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar is/zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele Inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet bestekconform te kenmerken.

#### Uurtarief

- Het uurtarief dient conform prijspeil 2022 te zijn.
- De uurtarieven dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van Prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden.
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking.
- De inzet van jeugdige medewerkers mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn.
- In alle gevallen dient Inschrijver materiaal/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.
- Inschrijver dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de Overeenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materiaal, middelen en machines.
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:
  - loonkosten;
  - de kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
  - gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers);
  - kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
  - reistijd en kilometers van en naar de werkplek;
  - eventuele kosten voor aansturing d.m.v. (in)directe leiding;
  - overheadkosten;
  - parkeergelden;
  - winst en risico.

Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de Opdrachtnemer zelf weet welke eventuele overige kosten voor de uitvoering van de schoonmaak noodzakelijk zijn.

- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op alle gevraagde uurtarieven en/of afroeprijzen.
- De uurtarieven en afroeprijzen, zoals deze door Inschrijver dienen te worden aangeboden betreffende het criterium prijs, dienen volledig op zichzelf te staan en

haalbaar te zijn. Inschrijver mag zich niet beroepen op het feit dat kosten en/of componenten van kosten zijn verdisconteerd in andere onderdelen van de offerte.

Indien de Inschrijving van Inschrijver in strijd is met bovengenoemde dan zal haar offerte als niet besteksconform terzijde worden gelegd.

#### **5.1.5 Ruimtestaat/bestek**

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m<sup>2</sup>.

De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.

De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekende kosten voor een ruimte worden gevormd door de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk worden gevormd door de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen alsmede eventuele kostenconsequenties zullen door middel van email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum worden doorgegeven. Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Inschrijver vindt de ruimtestaat/het bestek in Bijlage F.

#### **5.1.6 Periodieke werkzaamheden**

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

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

In het algemeen geldt dat:

- Periodieke werkzaamheden waarvoor een staffelprijs per m<sup>2</sup>/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut is overeengekomen dienen, indien afgeroepen, tegen deze door Inschrijver aangeboden staffelprijzen uitgevoerd te worden.
- Periodieke werkzaamheden welke niet tegen een staffelprijs per m<sup>2</sup>/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut kunnen worden uitgevoerd dienen tegen de door Inschrijver aangeboden regie-uurtarieven uitgevoerd te worden. De definitie van regiewerkzaamheden is beschreven in paragraaf 5.4. Hierbij geldt:
  - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden is van toepassing op alle niet-specialistische regiewerkzaamheden.
  - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden (specialistisch) is van toepassing op alle specialistische regiewerkzaamheden, uitgezonderd het verwijderen van graffiti.
  - Uurtarief medewerker graffiti verwijdering (specialistisch) is van toepassing op het op basis van regie verwijderen van graffiti op gevels, muren en deuren.

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

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

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

#### **5.1.7 Mutaties in het schoonmaakbestek**

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt Inschrijver hier tevoren van op de hoogte gesteld. Er zal in dat geval een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld en vervolgens op basis van de geldende normeringen en tarieven een herziene prijs worden vastgesteld. Deze prijs zal schriftelijk met Opdrachtnemer worden gecommuniceerd.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

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

#### **5.1.8 Planningsvoorschriften**

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

- Werkdag;
- Werkdag vakantie.

### **Werkdag**

Dit betreft werkzaamheden op werkdagen. De dagsoort 'werkdag' betreft alle dagen, minus weekenddagen, schoolvakanties en nationale feestdagen. Het daadwerkelijk aantal werkdagen kan per locatie verschillen. Standaard wordt uitgegaan van 235 werkdagen per jaar, ook wel aangeduid als de operationele periode.

### **Werkdag vakantie**

Dit betreft werkzaamheden in de vakantieperiode op werkdagen. De dagsoort 'werkdag vakantie' betreft alleen dagen tijdens schoolvakanties waarop schoonmaakwerkzaamheden plaats dienen te vinden. Het daadwerkelijk aantal werkdagen vakantie verschilt per locatie. Sommige locaties zullen geen werkzaamheden hebben in de vakantieperiode. In het bestek wordt duidelijk aangegeven per locatie hoeveel werkdagen het betreft.

### **Frequenties**

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week (1W) of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met een frequentie 1W dienen 1 maal per week in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met de frequentie 5W dienen te worden uitgevoerd op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.
  - Voorbeeld: een frequentie van 5W in de operationele periode betekent dus 235 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 3W dienen te worden uitgevoerd op maandag, woensdag en vrijdag.
  - Voorbeeld: een frequentie van 3W in de operationele periode betekent dus 141 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 2W en 1W dienen in overleg met Opdrachtgever te worden gepland.
- In de invultabellen in Bijlage I.1 dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden (1W of meer).

### **Algemene planningsvoorschriften**

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor

Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7. De plannings voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.

- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden.
- Voor de volgende periodieke werkzaamheden geldt dat deze, voor zover in het schoonmaakbestek opgenomen, in de zomervakantie dienen te worden uitgevoerd:
  - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conservieren van linoleum vloeren inclusief het in- en uitruimen van het meubilair.
  - Periodieke werkzaamheden met een frequentie van meer dan 1J, dienen minimaal éénmaal in de zomervakantie te worden uitgevoerd.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Opdrachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

#### **5.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk**

- Er zijn een aantal elementen die niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Opdrachtnemer als volgt mee om te gaan:
- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Opdrachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.
- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Opdrachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Opdrachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Opdrachtnemer dient hierbij het grofvuil van de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglas tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Lege kartonnen dozen dienen dagelijks tijdens de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te worden afgevoerd.
- Spinrag dient te allen tijde te worden verwijderd.

#### **5.1.10 Bijzonderheden**

- De onderrand van whiteboards en smartboards, dient dagelijks te worden gereinigd.
- Het schoonmaakonderhoud in de gebouwen dient vóór 08.00 uur 's ochtends, uitgezonderd de woongebouwen (90/120/130), afgerond te zijn. De woongebouwen dienen 's ochtends tussen 08.00 uur en 12.00 uur schoongemaakt te worden.

- De gordijnen in de woongebouwen dienen jaarlijks te worden gewassen, dit is opgenomen in het schoonmaakbestek.
- De schoonloopmatten in de gebouwen 200 en 140 dienen gereinigd te worden. Dit zal na gunning nader afgestemd worden met Opdrachtnemer. Het dagelijks schoonmaakonderhoud van de inloopmatten is opgenomen in het werkprogramma.
- Schoonmaakonderhoud van de slaapkamers in de woongebouwen wordt op wisseldagen uitgevoerd.
  - Momenteel verblijven de studenten in gebouw 130 en 120 voor een langere tijd. De slaapkamers van deze locaties zullen vermoedelijk 2 keer per jaar schoongemaakt te worden
  - Gebouw 90 kent een veel hogere wissel frequentie van de studenten. De verblijfsduur van de studenten is hier maar voor een kortere periode. Gemiddelde wissel frequentie is na 2 verblijfdagen maar kan ook al na 1 verblijfsdag.
  - Voor gebouw 90 is ook van toepassing dat het schoonmaakbedrijf de bedden voorziet van schone moltons.
  - Studenten halen zelf het beddengoed en de moltons van de bedden na afloop van hun verblijf.
  - Gebouw 90 heeft 34 slaapkamers waarvan 2 slaapkamers met 1 bed, 3 slaapkamers met 2 bedden en 29 slaapkamers met 4 bedden.
- De verschillende gebouwen liggen verspreid over het terrein de Opdrachtnemer dient dan ook rekening te houden met looptijden tussen de gebouwen.

#### **5.1.11 Afval en papier**

- Opdrachtnemer dient het afval te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Opdrachtnemer dient lege kartonnen dozen klein te maken en te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Papier en overig afval dient te worden afgevoerd naar de beschikbare opslagplaatsen op het buitenterrein (bijvoorbeeld een perscontainer).

## **5.2 Glasbewassing**

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Gevelglas buiten;
- Gevelglas binnen;
- Separatieglas.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat.
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten).
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient tevens verwijderd te worden.

### 5.2.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en -evaluatie (verder te noemen RI&E) uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers, ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

Indien uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

### 5.2.2 Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt:

- 3 keer per jaar gevelglas buitenzijde;
- 3 keer per jaar gevelglas binnenzijde;
- 3 keer per jaar separatieglass.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de Overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen. Reiniging van gevelbeplating vindt op afroep plaats, waarbij zal worden aangegeven welke soort gevelbeplating het betreft. Overige werkzaamheden kunnen eveneens op afroep plaatsvinden.

### 5.2.3 Beurtindeling

Het reinigen van glas en de overige werkzaamheden is ingedeeld in beurtcodes. Per glassoort en per beurt wordt een prijs per m<sup>2</sup> aangevraagd. Voor de voorzieningen worden totaalprijzen per uitvoering aangevraagd. In onderstaande tabel worden de beurtcodes weergegeven:

BEURT	GLASSOORT	EENHEID
8000	Gevelglas buitenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8010	Gevelglas binnenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8020	Separatieglas (binnen en buitenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8030	Glasbetonblokken buitenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>

8040	Glasbetonblokken binnenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8090	Glas balustrade	Prijs per m <sup>2</sup>
8150	Gevelbeplating reinigen	Prijs per m <sup>2</sup>

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

#### **5.2.4 Prijs**

De m<sup>2</sup>-prijs dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m<sup>2</sup>-prijzen om. Inschrijver dient dus in elk geval in de m<sup>2</sup>-prijs de volgende kosten op te nemen:

- Personeelskosten (loonkosten e.d.);
- Het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (uitgezonderd hoogwerkers en tuckerpolesystemen\*);
- Gebruik van gangbaar materieel;
- Reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- Overheadkosten;
- Parkeergelden;
- Winst en risico.

De totaalprijs per uitvoering voor de voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houd daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d. Daarnaast dient de opgegeven totaalprijs onderbouwd te worden met behulp van de uitgevoerde RI&E. De totaalprijs per uitvoering zal getoetst worden op realiteit.

Bij Aanbestedende Dienst is bekend dat er door de huidige leverancier hoogwerkers en/of tuckerpole systemen worden ingezet ten behoeve van de glasbewassing. Inschrijver dient dan ook een totaalprijs per uitvoering voor de inzet van de hoogwerker/tuckerpole op te geven. Er zullen door Opdrachtgever na gunning van de Opdracht geen kosten van extra te treffen voorzieningen meer worden betaald aan Opdrachtnemer, tenzij wetgeving (ingegaan na 4 januari 2022) nieuwe voorzieningen noodzakelijk maakt.

#### **5.2.5 Hoeveelheid**

In het bestek zijn de oppervlakten glas per glassoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Indien tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht. Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

### **5.2.6 Algemene planning**

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met de contactpersoon van de locatie.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Indien door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van te voren, kenbaar te maken en per ommekeer met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

## **5.3 Beheer sanitaire voorzieningen**

De sanitaire voorzieningen zullen vooralsnog worden besteld door Opdrachtgever bij een door Opdrachtgever gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer ervoor zorg dient te dragen dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie.
- Het -conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

## **5.4 Regiewerk**

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I of II (loongroep 1 en 2 van 22 jaar of ouder) en Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3 van 22 jaar of ouder) uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Opdrachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het

schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige cao-toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Opdrachtnemer zullen, op verzoek van de vertegenwoordiger van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar is.

## **5.5 Calamiteiten**

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: kleine incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd bij de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I en II (van 22 jaar of ouder) in het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Opdrachtnemer dient:

- te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever).
- bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie.
- na uitvoering van de werkzaamheden een gereedmelding te geven bij Opdrachtgever;
- bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere werk.

Het personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.

Het calamiteitenplan dient voor aanvang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

## **5.6 Overige eisen**

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

### **5.6.1 Algemeen**

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Indien in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absentisme van zijn personeel.
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het schoonmaakonderhoud of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethode zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het ingezette materiaal, de ingezette middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald.
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.

### **5.6.2 Wet- en regelgeving**

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

### **5.6.3 Verantwoordelijk marktgedrag**

Opdrachtgever heeft de wens dat zij een Overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. Het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing dient duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever.

Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwassersbranche<sup>1</sup>. Door het indienen van een Inschrijving committeert Inschrijver zich ook aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indien ten aanzien van een Inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- juristen;
- brancheverenigingen;
- code commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- vakbonden;
- adviseurs.

#### **5.6.4 Duurzame samenleving**

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

Tijdens elk inkoopproces zal Opdrachtgever de criteria van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (volgens het document Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Schoonmaak versie d.d. maart 2017<sup>2</sup>) ondersteunen en hanteren.

##### **Algemeen**

- Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.

---

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

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

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Opdrachtnemer aansprakelijk.

#### **Doseringen en navullingen**

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing wordt altijd gebruik gemaakt van een doseersysteem. Onder een doseersysteem wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).
- Opdrachtnemer ziet er op toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
- Voor alle schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

#### **Inzet middelen**

- De in te zetten middelen dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Criteria voor duurzaam inkopen van Schoonmaak versie d.d. maart 2017.
- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

#### **Inzet materiaal**

- Inschrijver draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
- Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA-keur of gelijkwaardig.
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.

#### *Ladders*

Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmerk te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

#### *Hoogwerkers*

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet

voorzien zijn van één geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

#### **5.6.5 Klachten**

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.
- Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen één uur een plan van aanpak te worden aangeleverd.
- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.

#### **5.6.6 Personeel en organisatie**

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO. Dit kan onder meer betekenen, dat Opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. Het proces hieromtrent dient zorgvuldig te verlopen. Opdrachtgever zal, indien een vakbond daarom verzoekt, de door Opdrachtnemer beloofde uurinzet (per locatie) voor hoogfrequente werkzaamheden afgeven.

De eventuele meerkosten of meeruren als gevolg van overname van schoonmaakpersoneel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel. Van de huidige leveranciers heeft Opdrachtgever gegevens gekregen van de eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel. Deze gegevens zijn in Bijlage H 'Gegevens ten behoeve van overname schoonmaakpersoneel' opgenomen.

Opdrachtgever kan de uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreerde tijdsinzet. Opdrachtnemer dient niet ingezette uren te crediteren. Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de urenregistratie.

#### **Leidinggevend**

- Aanbestedende Dienst vindt het van belang dat er voldoende toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

- Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevende die geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud II uit het Handboek functie-indeling, behorende bij CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid dat geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie (Ambulant) objectleider II of III uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een direct of indirect leidinggevende van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

### **Personeelsleden**

- Alle personeelsleden dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Opdrachtnemer dient schoonmaakpersoneel voor alle te werken uren te betalen volgens de wettelijke voorschriften.
- Maximaal 5% van het schoonmaakpersoneel mag een leeftijd van 18 tot 22 jaar hebben
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Werkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
  - NAW-gegevens;
  - Geboortedatum;
  - Specificatie van de gewerkte uren.

Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.

- Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor al het schoonmaakpersoneel overleggen aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schoonmaakpersoneel zonder opgave van reden te weigeren, dan wel vervanging te eisen.
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

### **Bedrijfskleding**

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat schoonmaakpersoneel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

### **Arbo**

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arbowet. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arbowet, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen. Voor eventuele risico-inventarisatie(s) kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.

### **5.6.7 Communicatie**

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

#### **Operationeel overleg**

In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse schoonmaak- en/of glasbewassingswerkzaamheden bij Opdrachtgever.

#### **Tactisch overleg**

In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen) en de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek.

#### **Strategisch overleg**

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en glasbewassing, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, dat binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd. Onderstaand communicatieschema geeft het soort overleg met bijbehorende frequentie en partijen weer.

OVERLEGNIVEAU	FREQUENTIE	AANWEZIGE PERSONEN
Operationeel	Naar inzicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer</li> <li>• Operationeel locatieverantwoordelijke Opdrachtgever</li> </ul>
Tactisch	4 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer</li> <li>• Locatieverantwoordelijken Opdrachtgever</li> </ul>
Strategisch	1 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer</li> <li>• Contractbeheerder Opdrachtgever</li> </ul>

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

### **Gebouwinformatieboek**

Opdrachtnemer dient op elke locatie, bij aanvang van de Overeenkomst, een gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, op een centrale plaats op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

#### *Taakkaarten en periodieke planners*

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

#### *Veiligheidsbladen*

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

#### *Logboek*

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek op te nemen in het gebouwinformatieboek. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld.

Tevens dient Opdrachtgever in het logboek klachten te kunnen melden. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten die zijn opgelost te markeren als zijnde opgelost met minimaal aangegeven het tijdstip van oplossing.

### **Managementinformatie**

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Voortgangsverslag met bijvoorbeeld samenvatting van overlegmomenten op operationeel niveau;
- Overzicht resultaten eigen kwaliteitsinspecties;
- Percentage ziekteverzuim, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Percentage verloop, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Kennisniveau, berekend en onderbouwd zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Niet of niet correct uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementinformatie dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementinformatie worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

Let op: Opdrachtgever gebruikt de managementinformatie mede voor de bepaling van de score op een aantal Sub Kristische Succes Factoren (SubKSF's) in de Balanced Score Card (BSC), zoals ziekteverzuim en verloop. Het niet (tijdig) aanleveren van de managementrapportages betekent dat informatie niet bekend is en dat derhalve op deze SubKSF's een score van 4 wordt toegekend.

#### **Absentie**

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden.

#### **5.6.8 Sleutelbeheer**

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor registratie van uitgifte van sleutels. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van sleutels.
- Onder sleutels vallen ook toegangspasjes, toegangsdruppels en identiteitspasjes.
- Sleutels mogen nooit, zonder toestemming, de locatie verlaten.
- Sleutels mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven.
- Sleutelverlies dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.

- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

### **5.6.9 Privacy**

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om veilig om te gaan met persoonsgegevens. Zowel voor persoonsgegevens behorend bij medewerkers die voor of namens Opdrachtnemer binnen deze opdracht werkzaamheden verrichten als voor eventuele persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt om de opdracht te kunnen uitvoeren.

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

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

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

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

### **5.6.10 Opstart**

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materiaal en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Hoe instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van het huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

### **Herstel achterstallig periodiek onderhoud**

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

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Omdat na aanvang van de Overeenkomst het schoonmaakniveau dient te voldoen aan de gestelde resultaatniveaus zal Opdrachtnemer zich moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken. Indien de overeenkomst wordt beëindigd, is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor tijdig wegwerken van het achterstallig onderhoud dat door Opdrachtnemer is veroorzaakt.

#### **5.6.11 Facturering**

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

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Extra werkzaamheden.

#### **Reguliere schoonmaakwerkzaamheden**

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden.

#### **Glasbewassing**

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
  - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
  - Gehanteerde methode;
  - Eventueel ingezet materiaal (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd.

### **Extra werkzaamheden**

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

Voor de facturering van extra werkzaamheden dienen de tarieven, passend bij de aard van de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien extra werkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige cao een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per extra opdracht weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
  - In geval van een overeengekomen beurtprijs:
    - Betreffende beurtnummer;
    - Betreffende beurtprijs;
    - Aantal uitvoeringen.
  - In geval van regiewerk:
    - Eventuele uurinzet;
    - Eventuele gehanteerde uurtarief;
    - Omschrijving van de werkzaamheden.

### **5.6.12 Huisregels**

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- de veiligheidsregels;
- de vluchtwegen op de locatie(s);
- de werking van het alarmsysteem;
- het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- Bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.

- Het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
  - Nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
  - Lang haar niet los dragen en schoon en goed verzorgd;
  - Baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- Roken is niet toegestaan.
- Het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden.
- Bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- Het dragen van audio apparatuur en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

### **5.6.13 Toetsing dienstverlening**

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst middels:

- een vaststellingsrapport;
- kwaliteitsmetingen;
- Balanced Score Card (BSC).

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitsmeting wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

#### **Vaststellingsrapport**

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) het schoonmaakonderhoud of de glasbewassing, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

### **Kwaliteitsmetingen**

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt de schoonmaakkwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. Indien een meting leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. Afkeuringen van herinspecties leiden tot de bevoegdheid voor Opdrachtgever om sanctiebedragen te innen.

Met de kwaliteitsmetingen wordt de kwaliteit van de schoonmaak gecontroleerd op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodieke planning.

#### *VSR-KMS*

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal per locatie het algemene schoonmaakresultaat van het schoonmaakwerk vaststellen middels een kwaliteitsmeting volgens de VSR-KMS. De toegepaste systematiek is VSR-KMS 3 of recenter. Deze schoonmaakmeetmethode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor definitie van dit systeem wordt hiernaar verwezen.

De onderscheiden ruimtecategorieën en AQL per ruimtecategorie zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

De steekproefgrootte (keuring) is gebaseerd op een normale keuring.

#### *Intexso-meetsysteem*

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

#### *Balanced Score Card*

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde partij zal de dienstverlening van de Opdrachtnemer één keer per jaar toetsen middels een Balanced Score Card (BSC). Met de Balanced Score Card worden naast de kwaliteitsstabiliteit ook de randvoorwaarden van de Schoonmaakovereenkomst gemeten. Dit vindt plaats door Kritische Succes Factoren (KSF) te onderscheiden. Binnen een KSF kunnen onderdelen worden onderscheiden (sub-KSF). De meting volgens de BSC leidt tot een score in een percentage tussen de 0% en de 100%. Er worden vier KSF onderscheiden:

- Klant;
- Interne Processen;
- Uit offerte Opdrachtnemer;
- Resultaat.

Hieronder vindt u een toelichting per KSF.

#### Klant

Binnen de Kritische Succes Factor 'Klant' wordt getoetst op een aantal onderdelen (sub-KSF's), zoals: facturering; tactisch overleg; operationele communicatie; gebouw informatieboek; inzet hoog-frequent werk, klachten.

#### Interne processen

De interne processen van Opdrachtnemer worden getoetst op sub-KSF's, zoals: werkroosters; ziekteverzuim; verloop; kennisniveau; duurzame ontwikkeling.

#### Resultaat

Op de Kritische Succes Factor 'Resultaat' wordt de stabiliteit van de schoonmaakkwaliteit getoetst. De score is mede afhankelijk van de Minimale Uptime die opdrachtnemer beloofd in de offerte.

Per sub-KSF kan Opdrachtnemer een score van 4, 6 of 8 behalen, afhankelijk van de geleverde prestatie. In bijlage G is het volledige overzicht van de Kritische Succes Factoren inclusief onderdelen, weging en puntentoekenning weergegeven. Het gewogen gemiddelde van de onderdelen resulteert in een totale score per KSF. Elke KSF heeft een gewicht. Het gewogen gemiddelde van de KSF resultaat tot slot in de Totale Score, de eindscore van de BSC.

De interpretatie consequenties en eventuele bonus/malus is opgenomen in de Schoonmaakovereenkomst.

#### **5.6.14 Einde Overeenkomst**

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer. Indien uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

**BIJLAGE A: UNIFORM EUROPEES  
AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)**

**BIJLAGE B: OVEREENKOMSTEN**

**B.1 Overeenkomst I**

## **B.2 Wachtkamerovereenkomst**

**BIJLAGE C: DEFINITIES**

## C.1 Terminologie

TERM	DEFINITIE
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van te voren vast ligt.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Efficiency	Het verschil tussen de in de offerte berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de direct leidinggevendens belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Regiewerkzaamheden (niet-specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I (loongroep 1) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II (loongroep 2) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden graffiti verwijderen (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische graffiti verwijdering betreft regiewerkzaamheden welke door

	schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden graffiti verwijdering (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier€ werk(zzaamheden)	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgeschreven.
Uren niet-meewerkende leiding	De tijd in uren waarmee de Direct leidinggevenden belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren welke wordt ingezet door personeel om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de uren niet-meewerkende leiding niet meegenomen.).

## C.2 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt gegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter, een vernoemde handeling voor of resultaatomschrijving van een element geldt voor al diezelfde of tot diezelfde elementgroep behorende elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

ELEMENT	DEFINITIE
Aanrecht-/keukenblok	Aanrecht, wasbak, buitenkant onder-/bovenkastjes.
Afvalbak	Papierbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaar, pedaalemmers, GFT-afvalbakken, afvalbakken voor plastic, afvalbakken voor restafval, containers. (Containers dienen steeds gesloten en ordelijk te worden teruggeplaatst.)
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materiaal, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Armatuur/bureaulamp	<u>Hoog</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL-armaturen, bevestigd in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien. <u>Laag</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Asbak	Asbakken die op tafel staan en opzichzelfstaande asbakken.
Balie	Receptiebalie, uitgiftebalie, loket.
Bank	Meubelstuk waar men met twee of meer personen op kan zitten.
Bedieningspaneel	Een plaat/paneel waarop mogelijk schakelaars, druk- of draaiknoppen, lampen, meters, displays en soms monitoren op gemonteerd zijn ter bediening.
Brandblusapparaat	Brandhaspel, brandslang, brandblusser, brandmelder.

Bureau	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels.
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit: deur, deurklink, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in deur, deurdrangers, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die er achter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages behoren tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak bij het element "deur/glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur.
Elektrisch apparaat	Magnetrons, koelkasten, koffie-/drankautomaten, waterkoeler, audio apparatuur, projectie-apparatuur, printers, faxen, tv etc.
Gordijnrail	Rails of roede waar een gordijn aan bevestigd kan worden.
Kabelgoot	Een goot waarin kabels verwerkt zijn.
Kapstok	De losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding aan kan worden opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend, waarvan het bovenvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Voorbeelden zijn: kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluizen, archiefkasten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als hoge kast gezien.
Kast inbouw	Een in de muur weggewerkte kast.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenvlak lager is dan 1.75 m. Voorbeelden zijn: verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluizen, archiefkasten en kledingkasten.
Leiding/buis	Alle zichtbare leidingen en buizen.
Lichtknop/contact	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters die geplaatst zijn in plafonds, wanden en ramen.
Monitor	Onder dit element wordt ook gerekend: pc-beeldschermen.
PC-apparaat	Onder pc-apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc-apparatuur, pc-kast, boxen, printers, faxen, toetsenbord en muis.
Plint	Alle in de ruimte aanwezige plinten.

Radiator/convectorkast	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, radiatoren, convectieputten en convectoren.
Rand/richel	<p><u>Hoog</u>: alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: planken in (open) stellingkasten, boekenplanken en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.</p> <p><u>Laag</u>: alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: boekenplanken, planken in (open) stellingkasten, deurstoppers en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.</p>
Sanitaire accessoires	Alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/-automaat, spiegel, planchet, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, zeepbakje, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/ toiletborstel(houder), luchtverfrisser en verbandautomaat.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletputten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord/whiteboard/flipover	Tot dit element behoren ook de aanwezige krijtrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden. De bordwisser is onderdeel van het element schoolbord.
Separatieglas	<p><u>Hoog</u>: alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hier bij.</p> <p><u>Laag</u>: alle glasoppervlak tot en met 2.00 m of tot en met een horizontale scheiding t.h.v. 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting en het glas naast de deur horen hier bij.</p>
Stoel/kruk	Onder het element stoel/kruk wordt ook gerekend: krukjes, douchestoel, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element dient deze op zijn oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
Telefoon	Alle vaste telefoontoestellen, inclusief telefoonhoorns.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden, schopboarding, stootranden, liftgoten en deurgeleiders.
Wanddecoratie	Schilderijlijsten en klokken.

### C.3 Elementonderdelen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. Van deze elementen hoeft soms maar een deel te worden schoongemaakt. Bij verschillende elementen kan dit discussie opleveren welke (onder)delen van het element eigenlijk worden bedoeld.

In de werkprogramma's is aangegeven op welk elementonderdeel de betreffende handeling van toepassing is. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke onderdelen van een element met bijbehorende definitie weergegeven.

<b>ONDERDEEL</b>	<b>DEFINITIE</b>
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element. Hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element. Hierbij horen alle verticale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen.

## C.4 Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. In deze Bijlage worden de te gebruiken handelingen omschreven.

Voor niet genoemde handelingen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

HANDELING	DEFINITIE
Afnemen	<p>Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na afnemen:</u> vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>
Conserveren	<p>Het aanbrengen van een beschermlaag.</p> <p><u>Resultaat na conserveren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een beschermlaag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.</p>
Dieptereinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het dieptereinigen van het element dient deze terug op zijn oorspronkelijke plaats te worden gezet.</p> <p><u>Resultaat na dieptereinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Kristalliseren	<p>Het machinaal en chemisch herstellen, verharden en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren.</p> <p><u>Resultaat na kristalliseren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.</p>
Moppen	<p>Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruikmakend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop, vlakmop of mopmachine.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van was en vegen.</p>

Moppen, plaatselijk	<p>Het plaatselijk moppen op plaatsen daar waar vervuiling is, vlekken verwijderen.</p> <p><u>Resultaat na plaatselijk moppen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, enkelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in één handeling moppen.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, dubbelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en met de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen. Hierbij is de eerste handeling niet van plint tot plint en de tweede wel.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Nat reinigen	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen.</p> <p><u>Resultaat na nat reinigen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Nazicht van ernstige verstoringen	<p>Het verwijderen van spinrag, grof vuil, afval, etensresten, verpakkingsmateriaal, kauwgom, plakband en overige bevestigingsmateriaal op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte.</p> <p><u>Resultaat na nazicht:</u> de ruimte/elementen dient/dienen vrij te zijn van onaangename geuren. Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.</p>
Periodiek vloeronderhoud	<p>Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschermdde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o sprayen en uitwrijven</li> <li>o strippen en conserveren</li> </ul> </li> <li>- Niet beschermdde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o schrobben en droogzuigen</li> </ul> </li> <li>- Tapijtvloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o tapijtreiniging</li> </ul> </li> <li>- Flotexvloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o volgens voorschrift van fabrikant</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Houten vloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o sprayen en uitwrijven</li> </ul> </li> <li>- PVC en Tarkett vloeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>o schrobben en droogzuigen</li> <li>o sprayen en uitwrijven</li> </ul> </li> </ul>
Reinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het reinigen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na reinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Schrobben en droogzuigen	<p>Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger.</p> <p><u>Resultaat na schrobben en droogzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Sprayen en uitwrijven	<p>Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruikmakend van een aangepast eventueel gecombineerd reinigings- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt.</p> <p>Op beschermde vloeren, houten vloeren, PVC en Tarkett vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden.</p> <p><u>Resultaat na sprayen en uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermde vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Stofzuigen	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren.</p>

	<p><u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen tippend	<p>Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger.</p> <p><u>Resultaat na tippend stofzuigen:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen volledig	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar, niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van het volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofwissen	<p>Het stofbindend verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil en stof van een egale, vlakke, gesloten vloer.</p> <p><u>Resultaat na stofwissen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof.</p>
Strippen	<p>Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer.</p> <p><u>Resultaat na strippen:</u> van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.</p>
Tapijtreiniging	<p>De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling.</p> <p><u>Resultaat na tapijtreiniging:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.</p>
Uitwrijven	<p>Het eerst reinigen van de vloer en daarna herstellen van de vloer, gebruikmakend van een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt. Hierbij worden geen chemische middelen gebruikt.</p> <p><u>Resultaat na uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen</p>

	aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.
Vegen	<p>Het verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil van harde vloeren.</p> <p><u>Resultaat na vegen:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van niet gehecht, losliggend vuil. Een aanvaardbare hoeveelheid stof kan nog aanwezig zijn, omdat vegen deels opwarrelen van stof veroorzaakt.</p>
Vlekken verwijderen	<p>Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak.</p> <p><u>Resultaat na verwijderen vlekken:</u> het volledige oppervlak is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>

## C.5 Schoonmaakmethoden

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In Bijlage C.5.1 worden de typen van de verschillende vuilsoorten weergegeven. Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

In Bijlage C.5.2 worden bij de verschillende vloeren de bijbehorende onderhoudsmethoden, ingedeeld naar vuilsoort, genoemd.

### C.5.1 Vuilsoorten

VUILSOORT	TYPEN VUIL
Niet gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: stof, stofophopingen, losliggend vuil zoals zand, sigarettenpeuken, grof vuil, papiersnippers, haren etc.
Licht tot matig gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, schopstreden, vingertasten, huidvetten etc.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen etc.

### C.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer

VLOER	VUILSOORT	ONDERHOUDSMETHODEN
Vloeren, voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofwissen</li> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Vegen</li> </ul>
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Schrobben en droogzuigen</li> <li>• Sprayen en uitwrijven</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrobben en droogzuigen</li> <li>• Sprayen en uitwrijven</li> <li>• Strippen en conserveren</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
Vloeren, niet voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofwissen</li> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Vegen</li> </ul>
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Nat reinigen/moppen</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrobben en droogzuigen</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrobben en droogzuigen</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tippend stofzuigen</li> <li>• Volledig stofzuigen</li> </ul>
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapijt(pad)reiniging</li> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapijt(pad)reiniging</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
Flotex-vloeren	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borstelstofzuigen</li> </ul>
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Aanvullend onderhoud volgens voorschrift fabrikant</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodiek onderhoud volgens voorschrift fabrikant</li> <li>• Kauwgom verwijderen</li> </ul>

**N.B.**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van het meubilair indien er laagfrequent vloeronderhoud (zoal bijvoorbeeld strippen en conserveren, schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat etc.) uitgevoerd dient te worden.

Andere schoonmaakmethoden dan in bovenstaande tabel kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is gegeven.

De volgende schoonmaakmethoden kunnen uitgevoerd worden op afroepbasis:

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

## **BIJLAGE D: WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK**

### **Overzicht schoonmaakprogramma's**

- 1) Programma B:      Bureaukamers**  
Kantoor-/personeels-/vergaderruimten
  
- 2) Programma L:      Leslokalen**  
Theorie-/leslokalen  
Studieruimten  
Praktijklokalen
  
- 3) Programma S:      Sanitaire ruimten**  
Toiletten  
Douches/wasruimten  
Kleedruimten
  
- 4) Programma V:      Verkeersruimten**  
Trappen  
Gangen  
Entrees  
Garderobes  
Repro's  
Liften  
Recepties/ontvangstruimten  
Aula's/pauzeruimten  
Keukens/pantry's  
Gymzalen/fitnessruimten  
Archieven/bergingen/magazijnen  
Serruimten
  
- 5) Programma X:      Periodiek vloeren beschermd**

## B – Bureaukamer

Kantoor-/personeels-/vergaderruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
<b>Basis</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
<b>Aanvullend</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
PC-apparatuur	Omkastig	Afnemen
Plinten/ kabelgoten	volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
<b>Kwartaal</b>		

<b>Elementen (op alfabetische volgorde)</b>	<b>Onderdelen element</b>	<b>Handelingen</b>
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters/armaturen	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
<b>Jaarlijks</b>		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Balies/bureaus	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

## L – Leslokalen

Leslokalen/studieruimten, praktijklokalen

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
<b>Basis</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Bureaus	Horizontaal/ Verticaal	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuningen/Zitvlak	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
<b>Aanvullend</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Bureaus	Horizontaal/ Verticaal	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/ Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastings	Afnemen
Plinten/kabelgoten	volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
<b>Jaarlijks</b>		

<b>Elementen (op alfabetische volgorde)</b>	<b>Onderdelen element</b>	<b>Handelingen</b>
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Bureaus	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

## S – Sanitaire ruimte

Toilet, douche/wasruimte, kledruimte

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

<b>Elementen (op alfabetische volgorde)</b>	<b>Onderdelen element</b>	<b>Handelingen</b>
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

## V – Verkeersruimte

Trap, gang, entree, garderobe, repro, lift, publieke ruimte, receptie/ontvangstruimte, leef-/restaurantieve ruimte, keuken/pantry, slaapkamers, gymzaal/sportruimte, archief/berging/magazijn, serverruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
<b>Basis</b>		
Aanrecht-/keukenblokken	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Afnemen
Sportvloeren	Volledig Volledig	Stofwissen Vlekken verwijderen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen/vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
<b>Aanvullend</b>		
Aanrecht-/keukenblokken	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuur/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen

<b>Elementen (op alfabetische volgorde)</b>	<b>Onderdelen element</b>	<b>Handelingen</b>
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
PC-apparatuur	Omkasting	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Sportvloeren	Volledig	Schrobben en droogzuigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/ vegen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen	Volledig	Reinigen
Asbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Horizontaal	Afnemen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
<b>Twee keer per jaar</b>		
Sportvloeren	Volledig	Dieptereinigen
<b>Jaarlijks</b>		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

<b>Elementen (op alfabetische volgorde)</b>	<b>Onderdelen element</b>	<b>Handelingen</b>
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

## **XB – Periodiek vloeren beschermd**

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

**BIJLAGE E: WERKPROGRAMMA'S  
AFROEPWERKZAAMHEDEN EN  
GLASBEWASSING**

**BIJLAGE F: SCHOONMAAKBESTEK**

## BIJLAGE G: BALANCED SCORECARD

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

## Onderbouwing puntentoekening per sub-KSF

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

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

\*\* Het maximale verloop is 10% per kwartaal.

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

**BIJLAGE H: GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME  
PERSONEEL**

## **BIJLAGE I: INVULTABELLEN**

## I.1 Invultabel Categoriennormen

Let op:

- In deze invultabel geeft u de productienorm en uurtarieven per categorienorm in.
- Het uurtarief is een all-in tarief (echter excl. niet-meewerkende leiding).
- De productienormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma.
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'. U mag dit blad niet wijzigen.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Normcode  
Gehanteerde code voor het basisprogramma of volledig programma.
- Categorie  
Het werkprogramma dat als uitgangspunt dient voor de normcode op de regel.
- Dagen/jaar  
In het geval van basis programma's wordt 1 weergegeven. Dit betekent dat de norm per dag geldt.  
In het geval van volledige programma's wordt het aantal dagen weergegeven waarover de norm gemiddeld/dag dient te worden berekend.
- Omschrijving  
Korte omschrijving van de ruimtesoort, gedeelte van het werkprogramma en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Productienorm  
In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m<sup>2</sup> per uur).
- % hoogfrequent  
Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid  
Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.
- Tarief (EURO)  
Uurtarieven in Euro's excl. btw.

## I.2 Invultabel Regulier werk

Let op:

- In deze invultabel worden alle in het aanbestedingsbestek gehanteerde schoonmaakwerkprogramma's weergegeven. Voor deze schoonmaakwerkprogramma's zijn de productienormen, % hoogfrequent en uurtarieven automatisch gecalculeerd op basis de invultabel I.1.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Taak  
Gehanteerde code (ofwel taaknr) voor het schoonmaakwerkprogramma.
- Freq  
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.
- Taaksoort  
Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden).
- Omschrijving  
Korte omschrijving van de ruimtesoort en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Opp of Aantal  
Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.
- Opp of aantal/dag  
Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.
- Productienorm  
Automatisch gecalculeerde norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m<sup>2</sup> per uur).
- % hoogfrequent  
Automatisch percentage betreffende hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid  
Eenheid waarin de productienorm is weergegeven.
- Tarief (EURO)  
Automatische gecalculeerde uurtarieven in Euro's.
- Uren/dag  
Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.
- Prijs/dag  
Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.
- Uren/jaar  
Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.
- Prijs/jaar  
Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.

## I.3 Invultabel Objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel regulierwerk (Bijlage I.2) zijn weergegeven.
- U kunt, indien aanwezig, middels een suppletietijd in de kolom 'Uren suppletie/uitvoering' eventuele extra benodigde tijd per locatie opvoeren.
- De suppletietijd mag worden leeg gelaten, maar indien deze wordt gebruikt dient deze te liggen tussen de 0 en 1.
- Een negatieve suppletie tijd wordt niet toegestaan en zal leiden tot een ongeldige offerte.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Object  
Gehanteerde code voor locatie.
- Naam  
Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.
- Adres  
Het adres van de locatie.
- Plaats  
De plaats waarin de locatie gevestigd is.
- Freq  
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief  
Het uurtarief welke door u ingevuld is in invultabel I.1.
- Uren/dag  
Het gecalculeerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.
- Uren/uitvoering  
Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen (incl. periodiek werk).
- Uren hoogfrequent/uitvoering  
Het minimum aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen en % hoogfrequent werk.
- Uren hoogfrequent suppletie/uitvoering  
U kunt hier een extra tijd invoeren per uitvoeringsdag. Deze suppletie is met name bedoeld voor kleine locaties. U mag maximaal 1 uur suppletie per locatie opvoeren.
- Uren hoogfrequent totaal/uitvoering  
De totaaltijd per uitvoeringsdag is de som van de uren hoogfrequent/uitvoering en de uren hoogfrequent suppletie/uitvoering.
- Uren totaal/dag  
Het gecalculeerde aantal in te zetten uren per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.
- Prijs/dag  
De prijs per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.
- Prijs suppletie/uitvoering  
De prijs per uitvoeringsdag voor eventuele opgegeven suppleties.
- Prijs totaal/uitvoering  
De som van prijs/uitvoering en prijs suppletie/uitvoering.
- Uren hoogfrequent/jaar  
Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.
- Uren/jaar

Het totaal aantal uren per jaar.

- Prijs/jaar (euro)  
Prijs per jaar voor de locatie.
- Prijs/maand (euro)  
Prijs per maand voor de locatie.

## I.4 Invultabel Niet-meewerkende objectleiding

Let op:

- In deze invultabel geeft u de uren niet-meewerkende objectleiding, werkzaam op de locatie(s) bij Opdrachtgever.
- Eventuele definities en eisen vindt u onder de paragraaf Personeel en organisatie onder het kopje 'Leidinggevend' van het Programma van Eisen.
- Eventuele uren, welke door leiding wordt meegewerkt, dient u in het uurtarief voor het reguliere werk op te nemen.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring structuur tabel:

- U kunt per dagsoort en per object inzet van niet-meewerkende objectleiding opgeven.
- U kunt kiezen om de inzet afhankelijk te maken van de uren regulier werk: vul dan een percentage in de kolom 'PERC. VAN UREN/JAAR REGULIER WERK' in. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan evenredig mee wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.
- U kunt kiezen om een vaste inzet niet-meewerkende objectleiding op te geven: vul dan een tijd in uren in de kolom 'VASTE UREN/KEER (decimaal)'. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan niet wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Code en Freq  
Worden niet gebruikt.
- Freq (dagen)  
Het aantal dagen binnen de dagsoort waarin de leiding wordt ingezet.
- Functienaam  
Geef de naam van de functie, zoals deze in uw bedrijf wordt gehanteerd.
- Loongroep  
Geef de gehanteerde loongroep van de betrokken functie volgens cao.
- Uurtarief  
Geef het gehanteerde uurtarief. Geef in uw offerte ook een opbouw van het gehanteerde uurtarief.
- Perc. van uren/jaar regulier werk (indien niet grijs)  
Geef een percentage op. Het aantal uren dat zal worden berekend als percentage van het aantal uren regulier werk voor het overeenkomende object en dagsoort.
- Vaste uren/keer (decimaal) (indien niet grijs)  
Geef een tijd in uren op dat per keer (voor het opgegeven aantal dagen) zal worden gehanteerd.
- Uren/jaar  
De uren per jaar welke volgt uit: het opgegeven percentage \* uren regulier werk per jaar of; het opgegeven aantal vaste uren \* het aantal dagen.
- Uren/keer  
Uren/jaar gedeeld door de freq (dagen).
- Prijs/jaar  
De prijs per jaar welke volgt uit het aantal uren per jaar en het gehanteerde uurtarief.
- Prijs/maand (indien aanwezig)  
De prijs per jaar gedeeld door 12.

## I.5 Invultabel Totaalblad objecten

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel objecten (Bijlage I.3) en invultabel niet-meewerkende objectleiding (Bijlage I.4) zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object incl. leiding weer, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

## I.6 Invultabel Afroep incidenteel

Let op:

- In deze tabel worden mogelijke incidentele afroepwerkzaamheden weergegeven zonder geschatte afnamehoeveelheid. Deze prijzen wegen niet mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft echter ook geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurt prijzen per eenheid aan.
- Beurt prijs opgeven conform aangegeven eenheid (uur, stuks, m<sup>2</sup>, m<sup>2</sup>/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt  
Gehanteerde code voor de beurt.
- Omschrijving  
Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid  
Geeft aan hoe de beurt prijs dient te worden opgesteld.
- Prijs/eenheid (euro)  
Prijs per eenheid.

## I.7 Invultabel Regiewerk

Let op:

- In deze tabel worden regietarieven weergegeven met een geschatte afnamehoeveelheid, welke meerekenen in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de loongroep, het uurtarief en de prijs per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks, m<sup>2</sup>, m<sup>2</sup>/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt  
Gehanteerde code voor de beurt.
- Frequentie  
De frequentie is 12J. Dat betekent dat de hoeveelheid de geschatte afname per maand weergeeft. De weergegeven hoeveelheid kan in verschillende afroepen tot stand komen.
- Omschrijving  
Korte omschrijving van het regietarief.
- Eenheid  
Geeft aan in welke eenheid de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid  
Geschatte totale hoeveelheid waarin het regietarief wordt afgenomen per maand. De afname kan in verschillende afroepen tot stand komen. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de weergegeven hoeveelheden.
- Loongroep  
Loongroep conform cao opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren.
- Uurtarief  
Uurtarief opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren.
- Norm  
Norm opgegeven in de gevraagde eenheid (indien niet grijs).
- Prijs/eenheid (euro)  
Prijs per eenheid opgeven (is in dit geval gelijk aan uurtarief). Deze prijs moet gelden ongeacht de frequentie en de hoeveelheid, maar geldt alleen binnen de eventuele aangegeven staffelhoeveelheid.
- Prijs/keer  
Automatisch gecalculerde kolom met de prijs per keer.
- Prijs/jaar  
Automatisch gecalculerde kolom met de prijs per jaar.

## I.8 Invultabel Glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u **NIET** wijzigen.
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient u uw glastarieven per m<sup>2</sup> glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglass.
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt  
Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq  
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).
- Freq (dagen)  
Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.
- Omschrijving  
Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.
- Eenheid  
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer  
Aantal eenheden die per keer worden uitgevoerd.
- Loongroep  
De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.
- Uurtarief  
In Euro's.
- Prijs (euro)  
Prijs per eenheid.
- Prijs/keer (euro)  
Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs.
- Prijs/jaar  
Prijs per jaar voor de beurt.
- Prijs/maand  
Prijs per maand voor de beurt.

## **I.9 Invultabel Glas per locatie**

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel glas (Bijlage I.8) zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per locatie weer.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

## I.10 Invultabel Totaal

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld op basis van de gegevens in de voorgaande tabellen.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

Verklaring:

- Soort werk  
Welk soort werk het betreft.
- Uren per jaar uitvoering  
Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage leiding.
- Uren per jaar leiding  
Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage niet-meewerkende objectleiding.
- Euro's excl. BTW  
Het totaal bedrag exclusief btw voor het soort werk.
- Euro's incl. BTW  
Het totaal bedrag inclusief btw voor het soort werk.

Het percentage leiding is het totaal generaal van de uren per jaar niet-meewerkende objectleiding gedeeld door het totaal generaal van de uren per jaar uitvoering \* 100%.

## **BIJLAGE J: KWALITEITSGARANTIE**

### **Kwaliteitsgarantie t.b.v. Soma College**

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de kwaliteitsgarantie:

.....%

## **BIJLAGE K: PROCESKWALITEIT**

### ***Proceskwaliteit t.b.v. Soma College***

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de proceskwaliteit:

.....% (Y)

Let op:

- Het opgegeven percentage moet afgerond zijn op 2 decimalen;

## **BIJLAGE L: BELEVINGSKWALITEIT**

### ***Belevingskwaliteit t.b.v. Soma College***

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de beleving:

Vanaf het tweede (2<sup>e</sup>) contractjaar is volgende het percentage van toepassing:

.....% (Z1)

Vanaf het derde (3<sup>e</sup>) contractjaar is volgende het percentage van toepassing:

.....% (Z2)

Let op:

- De opgegeven percentages moeten afgerond zijn op 2 decimalen;
- Z2 MOET gelijk of hoger zijn aan Z1;

**BIJLAGE M:           FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN**

**BIJLAGE N: PLATTEGROND MET OVERZICHT TERREIN**

