

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud & Glasbewassing

Programma van Eisen

Elevantio



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:

Referentienummer:

Datum

Programma van Eisen

Elevantio-EA-LK-RT-2022

Februari 2022

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden vs continurooster.....	4
1.3	Kwaliteitsontwerp.....	5
1.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	6
1.5	Samenwerking met eigen dienst	6
1.6	Gebouwbijzonderheden	7
1.7	Gebouwmutaties.....	8
1.8	Afvaltransport	8
1.9	Openen en afsluiten	8
1.10	Contractmutaties	8
1.11	Nulmeting	9
2	Regiewerkzaamheden	9
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	9
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	9
3	Glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.1	Prijzen	10
3.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud.....	10
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	10
3.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	11
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	11
3.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	11
4	Sanitaire benodigdheden.....	12
5	Materialen, middelen, machines en milieu	12
5.1	Materialen, middelen en machines	12
5.2	Machines en elektrische veiligheid.....	12
5.3	Milieu.....	13
6	Personeel en Organisatie	14
6.1	Personeel	14
6.2	Tijdregistratie	14
6.3	Verklaring omtrent het gedrag.....	14
6.4	Bedrijfskleding	15
6.5	(Facilitaire) voorzieningen.....	15
6.6	Veiligheid	15
6.7	Duurzaamheid	15
6.8	Maatschappelijk verantwoord ondernemen SROI.....	15
6.9	Schade	16
7	Communicatie	16
7.2	Overleg tussen Elevantio en dienstverlener.....	16
7.3	Managementinformatie	16
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaakgerelateerde calamiteiten.....	16
7.5	Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen.....	17
7.6	Gebouwinformatieboek	17
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	17
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	17
8.1.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering.....	17
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	18
8.1.3	Resultaat VSR-metingen, berekening rapportcijfer	18
8.2	Kwaliteit van de glasbewassing.....	19
8.3	Programma van Eisen (PvE) audit	19
8.4	Kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener audit	20
8.5	Creditering contractwaarde	21

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Kwaliteitsontwerp

P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

P4. Aanwijzingen glasbewassing

P5. Productspecificatie sanitaire artikelen

1 Uitgangspunten dienstverlening

Elevantio heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouwen opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

Waar in dit document Elevantio wordt genoemd als zijnde contactpersoon of verantwoordelijke, wordt de locatieverantwoordelijke van Elevantio bedoeld.

1.1 Werkbare dagen

Bij Elevantio wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. Er zijn 40 lesweken. Daarnaast kent Elevantio extra vrije dagen per jaar zoals in onderstaande tabel staat opgenomen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door Elevantio tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitingsdagen waarop niemand op school aanwezig is en ook geen schoonmaak dient plaats te vinden. Er wordt uitgegaan van 190 werkbare dagen.

Berekening werkbare dagen	
40 schoolweken	200
Vrijdag voor de kerstvakantie	1
Goede Vrijdag	1
2e Paasdag (maandag)	1
Hemelvaart (donderdag)	1
Dag na Hemelvaart (vrijdag)	1
2e Pinksterdag (maandag)	1
Laatste vrijdag voor de zomervakantie	1
2 couleur locale dagen per individuele school	2
Elevantio-dag op woensdag	1
Aantal dagen	190

Er zijn daarnaast nog 2 studiedagen per schooljaar welke per school worden vastgelegd. Op deze dagen dient er ondanks een verminderde of geen bezetting toch conform het normale programma schoongemaakt te worden.

1.2 Werktijden vs continurooster

Momenteel geldt er bij het merendeel van de scholen een continurooster. Een aantal scholen hebben een gelijke dagen rooster en een aantal ongelijke dagen rooster. Dit betekent dat alle kinderen op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tot 14:30 op school blijven. Op woensdag blijven de kinderen tot 12.30 op school.

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn in principe dan ook na schooltijd, vanaf circa 14:30 uur. Definitieve tijden en eventuele andere tijden worden altijd in overleg en overeenstemming met de locatieverantwoordelijken c.q. directie afgesproken.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

Er wordt flexibiliteit verwacht van de dienstverlener in het schuiven van werktijden indien er sprake is van studiedagen, ouderavonden of cursussen. Dit wordt in voorkomend geval tijdig afgestemd met de dienstverlener en er wordt verwacht dat de dienstverlener hier binnen het contract constructief in meewerkt.

1.3 Kwaliteitsontwerp

Een schone school omvat bij Elevantio een schoonmaakonderhoud bestaand uit de volgende pijlers:

Regulier onderhoud

Het contract schoonmaakonderhoud bestaat uit werkzaamheden met een inspanningsgericht karakter. Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen. Zie bijlage.

Voor het programma worden, door de dienstverlener, heldere taakkaarten/werkinstructies voor de medewerkers opgesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met het niveau van de medewerkers. De taakkaarten dienen voor de school inzichtelijk te zijn, zodat er een optimale samenwerking kan plaatsvinden.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Elevantio. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

Bepaalde ruimtes van Elevantio worden in overleg schoongemaakt, bijvoorbeeld in verband met het leeghalen van die betreffende ruimtes zoals de opslagruimte van de sporthal of het schrobben van de sportvloeren met een schrobzuigmachine. Ook periodieke werkzaamheden tijdens de vakantieperioden worden met Elevantio afgestemd.

Onderhoud laatste schooldag

Op de laatste schooldag voor een vakantie, nadat de leerlingen weg zijn, worden de toiletten door de dienstverlener schoongemaakt, zodat deze voor ingang van de vakantie schoon zijn. Op deze dagen dienen de uren door de dienstverlener slim ingezet te worden.

Diepte reiniging sanitair

Tweemaal per jaar vindt er, naast de grote schoonmaak, een dieptereiniging sanitair plaats conform de bijlage. Tot en met schooljaar 2021-2022 werd deze reiniging uitgevoerd met een stoomreiniger. Bij voorkeur wordt dit zo voortgezet. Indien de dienstverlener een vergelijkbaar of beter alternatief heeft, wordt dit met Elevantio besproken. Bij aanvang van het nieuwe schooljaar ontvangt Elevantio hiervan een planning. Deze taak is apart gecalculeerd en betreft geen afnameverplichting.

Grote schoonmaak

De grote schoonmaak is voor het groot aantal scholen een zeer omvangrijke klus. In overleg is het toegestaan om de grote schoonmaak ook in andere vakanties uit te voeren. De grote schoonmaak in het merendeel van de scholen zal echter plaatsvinden in de eerste vier weken van de zomervakantie.

Refresh zomervakantie

In de laatste week van de zomervakantie wordt altijd van de dienstverlener een naloopronde verwacht, zodat men in het nieuwe jaar in een schone school komt. De uren hiervoor dient de dienstverlener van het totale budget te reserveren. Hiervoor kunnen geen extra facturen opgemaakt worden en/of werken in regie aangerekend worden.

Glasbewassing

De ramen zullen 2x per jaar buiten en 1x per jaar binnen gewassen worden. De glasbewassing vindt plaats in de eerste drie weken van het nieuwe schooljaar en in de voorjaarsvakantie.

Periodiek vloeronderhoud

In zijn totaliteit is er een grote verscheidenheid aan type vloeren. Zowel in staat als in typen. Elevantio verwacht een professionele uitvoering van de werkzaamheden.

Jaarlijks worden door de dienstverlener, tijdens de uitvoering van de grote schoonmaak, de vloeren gestript en geconserveerd. Welke vloeren welke actie behoeven is terug te zien in het calculatiemodel. Daarnaast worden de vloeren in de gangen en algemene ruimten 2x per jaar gesprayd en opgewreven. Het schrobben van de vloeren wordt uitgevoerd conform programma. Tapijt wordt om het jaar gereinigd.

Voor uitvoering van periodiek vloeronderhoud is de dienstverlener op alle locaties verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de desbetreffende ruimten. Het terug inruimen van de ruimten dient te gebeuren zoals vooraf aangetroffen of zoals vermeld op de plattegronden.

1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt Elevantio van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een maandelijkse of lagere frequentie.

De periodieke werkzaamheden vinden voornamelijk plaats in de vakanties. Indien voor uitvoering in de zomervakantie wordt gekozen, vinden deze werkzaamheden in overleg en bij voorkeur in de eerste 4 weken van de zomervakantie plaats.

Dienstverlener is in staat de diverse vloerafwerkingen professioneel te onderhouden, zodanig dat voldaan wordt aan het afgesproken kwaliteitsniveau en zonder beschadiging van de vloer.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Elevantio. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden meldt de dienstverlener deze af bij Elevantio.

1.5 Samenwerking met eigen dienst

Vooralsnog op twee locaties wordt het regulier schoonmaakonderhoud (deels) door eigen dienst medewerkers uitgevoerd. Dit is aangegeven in de ruimtestaat van het calculatiemodel. Voor alle locaties en ruimten geldt dat het periodiek vloeronderhoud en de glasbewassing aan de binnen- als buitenzijde, inclusief separatieglass, wel door de dienstverlener wordt uitgevoerd.

De betreffende locaties waar eigen dienst medewerkers werkzaam zijn:

1. De Statie in Sas van Gent; 0,12 FTE
2. De Vlaswiek in Koewacht; 0,15 FTE

Elevantio wenst de taakindeling van de eigen dienst op bovenstaande locaties te behouden.

De eigen dienst medewerkers blijven in dienst van Elevantio. Door natuurlijk verloop is te verwachten dat een volledig uitbestede situatie zal ontstaan. Bij ziekte en verlof van deze medewerkers draagt de dienstverlener zorg voor geschikte vervanging. Eigen dienst medewerkers die natuurlijk afvloeien worden eveneens door dienstverlener vervangen. In geval van een dergelijke transitie of transitie van eigen dienst naar dienstverlener, informeert de dienstverlener de locatieverantwoordelijken c.q. schooldirectie op proactieve wijze over het transitieproces en daaruit voortvloeiende stappen.

Daarnaast zijn er nog een 4 tal scholen welke volledig door eigen dienst worden schoongemaakt. Deze scholen vallen buiten de scope, maar kunnen door de natuurlijke afvloeien op termijn inkantelen.

Samenwerking & verantwoordelijkheden

Van de dienstverlener wordt een constructieve en effectieve samenwerking met de eigen dienst medewerkers verwacht. De eigen dienst gaat met de middelen, materialen en machines via de dienstverlener werken. Dit betekent dat de dienstverlener ook zorg draagt voor materiaalwagens.

Ook gaan de eigen dienst medewerkers volgens het kwaliteitsontwerp van de dienstverlener werken. Hiervoor is introductie van het kwaliteitsontwerp en opleiding c.q. training vanuit de dienstverlener noodzakelijk.

De dienstverlener stuurt de eigen dienst medewerkers functioneel aan. Dit wil zeggen dat de dienstverlener de eigen dienst medewerkers instrueert, controleert en begeleidt in de uitvoering van de werkzaamheden.

1.6 Gebouwbijzonderheden

Combinatie locaties

Enkele locaties bestaan uit meerdere objecten & gebruikersgroepen, zoals kinderopvang, gymzaal en gemeenschappelijk deel. Dit is aangegeven in het calculatiemodel.

Vervuiling

Er is sprake van zandinloop op de meeste locaties.

Van 12:00 tot 12:15 lunchen de kinderen in de eigen klas. Indien dit in de toekomst terug verandert naar de algemene ruimte, zal het schoonmaakprogramma en ook de urinezet herbekeken worden. Een flexibele houding van de dienstverlener is hierbij gewenst.

Samenwerking

De leerlingen en medewerkers van Elevantio zetten, in samenspraak met de dienstverlener, de stoelen op de tafels in de klaslokalen en mogelijk algemene ruimten. Hiervoor is standaardisatie en eenduidigheid in de manier van communicatie voor alle locaties belangrijk. Te denken valt hierbij aan klassenkaarten waarop staat aangegeven wanneer de stoelen op de tafels gezet moeten worden. Hierin zorgt de dienstverlener voor een eenduidige en proactieve communicatie. De dienstverlener zet na uitvoering van de werkzaamheden de stoelen terug op de vloer.

Van de leerkrachten wordt verwacht dat zij de grove storende vervuiling op de vloeren dagelijks weg (laten) nemen.

Speellokalen

Speellokalen worden alleen in de periode november t/m maart gebruikt. De overige maanden vinden de activiteiten buiten plaats.

1.7 Gebouwmutaties

Gedurende de looptijd van het contract staan er nog enkele verbouwingen op de planning. Dit is niet limitatief en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Tijdens de kwartaal overleggen zal dit altijd ter sprake komen en met elkaar worden bekeken hoe de schoonmaak hierop aangepast wordt.

- De Kreeke Westdorpe: nieuwbouw medio 2023
- De Steiger Terneuzen: nieuwbouw datum nog onbekend
- Nobelhorst Hulst: nieuwbouw datum nog onbekend
- Wereldboom Hulst: nieuwbouw datum nog onbekend
- Moerschans Hulst Noord: nieuwbouw datum nog onbekend
- Molenbolwerk Ijzendijke: nieuwbouw datum nog onbekend
- Op Dreef Aardenburg: deze ruimtestaat is reeds in het calculatiemodel verwerkt
- Torenberg Zaamslag: nieuwbouw datum nog onbekend

1.8 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt restafval ingezameld. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.9 Openen en afsluiten

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het sluiten van ramen en deuren, het uit doen van verlichting en het omhoog doen van de zonwering, indien dit niet is uitgevoerd door medewerkers Elevantio.

In een aantal locaties hangt een alarm. De dienstverlener ontvangt na gunning hiervoor de nodige codes en badges. Daar waar het alarm actief staat draagt de dienstverlener er zorg voor dat het alarm op een juiste manier wordt geactiveerd dan wel te gedeactiveerd.

Toegangscodes, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, verlies en beheer hiervan. De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van het sleutelbeheer, op aanvraag moet dit inzichtelijk zijn voor Elevantio. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, sleutel verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

1.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt Elevantio dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Elevantio dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. Elevantio houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

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

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

Elevantio is volop in beweging en naar verwachting mogelijk zal de vermindering van het aantal locaties en vierkante meters in gebruik verder doorzetten (fusies en krimpscholen). Het kan voorkomen dat leegstaande ruimten wel structureel gebruikt worden. Binnen de kaders van de overeenkomst mogen op locatieniveau afspraken over de schoonmaak van deze ruimten worden gemaakt. Deze werkzaamheden en afspraken tussen locatieverantwoordelijke en dienstverlener worden vastgesteld in het logboek.

Er wordt van de dienstverlener een flexibele houding verwacht ten aanzien van huidige en eventuele toekomstige leegstaande ruimten. De dienstverlener denkt en werkt constructief mee om waar mogelijk de kosten door leegstand te verlagen.

1.11 Nulmeting

Na gunning vindt er een nulmeting plaats die wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde. De oude- en nieuwe dienstverlener worden hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de periodieke schoonmaakonderhoud beoordeeld. Op basis van deze beoordeling wordt met Elevantio en de vertrekkende dienstverlener afgestemd hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

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

Deze nulmeting is niet van toepassing op de glasbewassing en gevelonderhoud.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Elevantio, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren.

Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

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

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Elevantio. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Elevantio. Bij akkoord van ondertekent Elevantio een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3 Glasbewassing en gevelonderhoud

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 december 2021. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Elevantio verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

Ten aanzien van de boeiboorden is uitgegaan van een aanname van circa 1.000 m². Na gunning inventariseert de dienstverlener het aantal vierkante meters gevelbeplating (boeibord / gevelbeplating/ luifel) per locatie.

3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Elevantio behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert Elevantio schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Elevantio ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

3.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud

De glasbewassing vindt plaats in de eerste drie weken van het nieuwe schooljaar en in de voorjaarsvakantie.

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met Elevantio over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Elevantio schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum per locatie.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Ook op verzoek van Elevantio kan worden afgeweken van de voorgeschreven periode.

3.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de complete omlijsting inclusief het gehele kozijn, exclusief zonnewering en dergelijke beschermpanelen die voor de kozijnen geschoven kunnen worden. Onder complete omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Hierbij wordt door de dienstverlener gebruik gemaakt van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel.

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

Elevantio stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband (incl. resten), stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Elevantio voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Elevantio gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Elevantio gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan Elevantio opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Elevantio. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de locatieverantwoordelijke van Elevantio de werkbond van zijn naam en handtekening.

4 Sanitaire benodigdheden

De dienstverlener wordt gevraagd het leveren van sanitaire verbruiksartikelen optioneel op te nemen. Hiervoor zijn in het staffelprijzen opgevraagd.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire verbruiksartikelen. Het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen wordt overeenkomstig het kwaliteitsontwerp door de dienstverlener uitgevoerd.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van Elevantio zijn Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) gebouw informatieboek.

De materialen en middelen moet professioneel en ordelijk opgeslagen zijn.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Elevantio.

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

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

De eigen dienst gaat met de middelen, materialen en machines via de dienstverlener werken. Dit betekent dat de dienstverlener ook zorg draagt voor aparte materiaalwagens voor de eigen dienst medewerkers. De materiaalwagens voor de bestemde teams/ taken worden voorzien van een sticker zodat deze herkenbaar is als materiaalwagen voor de eigendienst.

Op locaties is geen ruimte om grote wasmachines of drogers te plaatsen voor het wassen en drogen van Microvezeldoeken.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

Elevantio hecht grote waarde aan een efficiënte manier van werken met speciale aandacht voor een kwalitatief hoogwaardig vloeronderhoud. De eventuele inzet van machines heeft hierbij de voorkeur.

Bij uitvoering van de werkzaamheden gedurende werk- en/of schooltijd, ouderavonden, etcetera dient op alle locaties een geluidsarme stofzuiger te worden ingezet. Inschrijver dient hier rekening mee te houden bij het opstellen van de calculatie

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

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

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

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

5.3 Milieu

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

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Elevantio de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van Elevantio maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseersystemen.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in, minimaal in het bezit van een basisopleiding. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Indien het over te nemen personeel nog niet over een diploma basisopleiding schoonmaak beschikt, is het de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dit binnen 6 maanden na gunning op orde te brengen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan Elevantio bekend. Nieuwe medewerkers stellen zich op locatie voor aan de locatieverantwoordelijke van de betreffende locatie.

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

Overige van toepassing zijnde zaken in de gebouwen van Elevantio:

- Het is verboden te roken in- en rond de gebouwen.
- Het gebruik van muziekdragers is niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan te eten en/of te drinken in de gebouwen.
- Het is niet toegestaan kinderen en of overige familieleden of vrienden mee te nemen naar het werk. Mist deze in dienst zijn van de dienstverlener.
- Het is medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan in de gebouwen te verblijven buiten de reguliere werktijden van de medewerkers van de dienstverlener.

6.2 Tijdregistratie

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

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Elevantio, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Elevantio. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Elevantio gerechtigd de betreffende persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Elevantio, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van Elevantio werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door Elevantio goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

6.5 (Facilitaire) voorzieningen

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

6.6 Veiligheid

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

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

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

6.7 Duurzaamheid

Elevantio heeft een duurzaamheidsambitie waarin zij een samenwerkingspartner in haar dienstverlener(s) zoekt. Van de dienstverlener worden voorstellen gewenst hoe en middels welke activiteiten de schoonmaakdienstverlening makkelijker, sneller en duurzamer wordt.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij 1x per jaar met voorstellen komt voor lagere schoonmaakfrequenties bij leegstand voor het nieuwe schooljaar. Deze voorstellen worden opgenomen in de managementinformatie.

6.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen SROI

In het kader van maatschappelijk verantwoord wenst Elevantio aandacht te besteden aan Social Return. Gezien de relatief kleine locaties wenst Elevantio in gesprek te gaan om mogelijk 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben, mits dit haalbaar is. Hierbij geldt dat kwaliteit boven kwantiteit gaat.

6.9 Schade

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

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Elevantio middels een fysiek logboek mogelijk is en gebruikt dit logboek pro-actief. Tevens worden de begin- en eindtijden van de werkzaamheden door de medewerker in het logboek genoteerd.

7.2 Overleg tussen Elevantio en dienstverlener

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

- Strategisch, 1 x per jaar, bovenschools
- Tactisch, minimaal 3x per jaar, bovenschools
- Operationeel, maandelijks, met locatieverantwoordelijke
- Operationeel, dagelijks, op schoolniveau

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de overlegvormen, uitgezonderd dagelijks overleg, en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Elevantio. Het dagelijks overleg en daaruit voortvloeiende zaken worden vastgelegd in het logboek.

De kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden wordt geborgd met duidelijke afspraken tussen Elevantio en de dienstverlener. Een open en transparante communicatie met de dienstverlener betekent voor Elevantio korte lijnen en één vast aanspreekpunt voor het gehele contract en per locatie een duidelijke contactpersoon voor de locatiebijzonderheden en dagelijkse schoonmaak.

7.3 Managementinformatie

Elevantio wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie binnen vier weken na afloop van ieder trimester aan Elevantio, en zodoende drie keer per jaar.

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

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaakgerelateerde calamiteiten

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

7.5 Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener doet hierbij het volgende:

- de dienstverlener draagt zorg voor een centraal mailadres waar klachten en verstoringen gemeld kunnen worden;
- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast wordt van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Elevantio worden gemeld worden door de dienstverlener geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.
- klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Elevantio.

7.6 Gebouwinformatieboek

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

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

Elevantio geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

- | | |
|----------------------|--------|
| - Bureaukamers: | AQL 7% |
| - Verkeersruimten: | AQL 7% |
| - Sanitaire ruimten: | AQL 4% |
| - Leslokalen: | AQL 7% |

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3.

Elevantio (of een door Elevantio aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is tweemaal per jaar. Elevantio is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Elevantio brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.

8.1.3 Resultaat VSR-metingen, berekening rapportcijfer

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

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

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

8.2 Kwaliteit van de glasbewassing

Na uitvoering van de glasbewassing zal er een kwaliteitsmeting worden uitgevoerd door een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Betreffende meting zal binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats vinden.

De dienstverlener behaalt per meting het cijfer 9,0.

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

Tijdens de meting worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$

8.3 Programma van Eisen (PvE) audit

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform programma van eisen
- Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen tien werkdagen aan.

Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Elevantio	Nummer		 ATIR Uw Schoonmaakadviseur
	Mdw.		
	Datum:		

Programma van Eisen (PvE) audit		Conform programma van eisen				toelichting
Aspect		Ja	Nee	Weging	score	
1	Digitale beschikbaarheid Veiligheids InformatieBladen			3	0	
2	Machines voorzien van geldige keuring			3	0	
3	Voldoen aan milieu eisen			3	0	
4	Uitvoerende medewerkers zijn geschoold			4	0	
5	Leidinggevenden zijn geschoold			4	0	
6	Nederlandse taal medewerkers voldoende			4	0	
7	Legitimatie			3	0	
8	Bedrijfskleding			2	0	
9	Gebouwinformatieboek (online beschikbaar)			3	0	
10	Uitvoering procescontroles (DKS)			4	0	
11	Facturatie			2	0	
12	Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd			3	0	
Aantekeningen:				38		
				Score	0	Paraaf medew. Atir
				Resultaat	0,0	

8.4 Kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener audit

Na gunning benoemt de opdrachtgever, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Enmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de offerte van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener
- Nee niet kwaliteitsaspecten conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de opdrachtgever de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.5 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, is Elevantio gerechtigd een creditnota aan de dienstverlener te vragen tot een maximum van 2% van de totale jaarcontractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud en glasbewassing exclusief de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	40,0%	1x per jaar
Technische kwaliteit glasbewassing	15,0%	1x per jaar
PvE audit	25,0%	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 1	10%	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 2	10%	1x per jaar