

# Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbesteding  
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

**Namens:**



**Key-Quality**

Parklaan 6-8  
6131 KG Sittard

**Communicatiegegevens:**

Telefoon: 046-458 3222

Fax: 046-458 0707

E-mail: [www.key-quality.nl](http://www.key-quality.nl)

Ref. .Nr. : KQMR/092022

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>De aanbestedende dienst.....</b>	<b>5</b>
1.1	Stichting GOO .....	5
<b>2</b>	<b>Opdrachtschrijving .....</b>	<b>6</b>
2.1	Aanbestedingsprocedure .....	6
2.2	Scope van de opdracht .....	6
2.3	Visie en doelstelling schoonmaak en glasbewassing.....	7
2.4	Voorbehouden van de opdracht .....	7
2.5	Percelen .....	8
2.6	Omvang van de opdracht.....	8
2.7	Contractperiode.....	9
<b>3</b>	<b>(Rand)voorwaarden en bepalingen.....</b>	<b>10</b>
3.1	Kosten.....	10
3.2	Tegenstrijdigheden .....	10
3.3	Taal .....	10
3.4	Nederlands recht .....	10
3.5	Eigendom en geheimhouding.....	10
3.6	Gestanddoening.....	11
3.7	Samenwerkingsverbanden inschrijver.....	11
3.8	Prijsonderhandelingen .....	12
3.9	Indexering .....	12
3.10	Inkoopvoorwaarden .....	12
3.11	Conceptovereenkomsten.....	12
3.12	Gewijzigde aanbestedingswet 2012 .....	12
3.13	Verplichtingen inschrijver.....	12
3.14	Voorwaarden inschrijving .....	12
<b>4</b>	<b>Aanbestedingsprocedure .....</b>	<b>13</b>
4.1	Communicatie .....	13
4.2	Tijdschema .....	13
4.3	Schouwing .....	14
4.4	Vragen en nota van inlichtingen.....	14
4.5	Indienen van de offerte .....	14
4.6	Gunning .....	15
4.7	Voorbehoud .....	15
<b>5</b>	<b>Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....</b>	<b>16</b>
5.1	Uitsluitingsgronden .....	16
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	16
5.1.2	Gedragsverklaring aanbesteden .....	17
5.1.3	Verklaring moedermaatschappij.....	17
5.1.4	Beroepsbevoegdheid .....	17
5.2	Geschiktheidseisen.....	17
5.2.1	Het 30+ (Abw)- certificaat .....	17
5.2.2	Verzekering.....	18
5.2.3	Solvabiliteit.....	18
5.2.4	Kerncompetenties .....	18
<b>6</b>	<b>Gunningcriteria.....</b>	<b>20</b>
6.1	Kwaliteit .....	20

6.2	Prijs .....	21
6.3	Totale beoordeling .....	24
<b>7</b>	<b>Programma van eisen .....</b>	<b>25</b>
7.1	Uitvoering van de schoonmaak .....	25
7.1.1	Dagelijkse schoonmaak .....	25
7.1.2	Periodieke werkzaamheden .....	26
7.1.3	Frisse start.....	27
7.1.4	Extra schoonmaak ten behoeve van COVID-19 .....	27
7.1.5	Regie werkzaamheden.....	28
7.1.6	Uitvoering schoonmaak extern/ eigen dienst .....	29
7.1.7	Sanitaire voorzieningen .....	29
7.1.8	Werkdagen en werktijden .....	29
7.1.9	Afval .....	30
7.2	Ruimtestaten en mutaties .....	31
7.2.1	Ruimtestaat .....	31
7.2.2	Contractmutaties .....	32
7.3	Personeel.....	33
7.3.1	Inzet personeel.....	33
7.3.2	Leiding .....	33
7.3.3	VOG .....	34
7.3.4	Legitimatie.....	34
7.3.5	Bedrijfskleding .....	34
7.3.6	Nederlandse taal.....	34
7.3.7	Opleiding .....	34
7.3.8	Regels.....	35
7.4	Kwaliteit en controles .....	36
7.4.1	DKS – Procescontrole .....	36
7.4.2	VSR-KMS Contractbeheersing.....	36
7.4.3	Nulmeting.....	36
7.5	Veiligheid, arbo en milieu.....	38
7.5.1	Middelen en materialen .....	38
7.5.2	Veiligheid.....	38
7.5.3	Milieu .....	38
7.5.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	39
7.6	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever .....	40
7.6.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever .....	40
7.6.2	Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever .....	40
7.6.3	Nutsvoorzieningen .....	40
7.6.4	Alarm .....	40
7.6.5	Werkkasten.....	40
7.7	Communicatie en facturatie.....	41
7.7.1	Communicatie .....	41
7.7.2	Managementrapportage.....	41
7.7.3	Logboek, gebouwinformatieboek.....	42
7.7.4	Klachtenregistratie en –afhandeling .....	42
7.7.5	Implementatie.....	43
7.7.6	Facturering .....	43
<b>8</b>	<b>Aanvullende eisen voor de uitvoering van de glasbewassing.....</b>	<b>44</b>
8.1.1	Algemene eisen glasbewassing .....	44

8.1.2	Risico- inventarisatie en evaluatie .....	44
8.1.3	Uitvoering glasbewassing .....	44
8.1.4	Glasstaat .....	44
8.1.5	Oplevering glasbewassing .....	45
8.1.6	Frequentie glasbewassing .....	45
8.1.7	VCA .....	45
8.1.8	Planning/ vooraankondiging .....	45
8.1.9	Facturering .....	45

# 1 De aanbestedende dienst

## 1.1 Stichting GOO

Stichting GOO biedt kinderopvang en basisonderwijs aan in de gemeenten Boekel, Gemert-Bakel en Laarbeek. In onze 18 kindcentra werken opvang en onderwijs intensief samen, waarmee wij een unieke positie in Nederland innemen. Ook hebben we een Expertisecentrum, waarvan al onze kindcentra gebruik kunnen maken.

### *Verregaande samenwerking tussen opvang en onderwijs*

Bij GOO geloven we dat de versmelting van opvang en onderwijs de toekomst is. Zo realiseren we een doorlopende leerlijn van 0 tot 13 jaar. En het is ook nog praktisch: klaslokaal en opvanglocatie bevinden zich in veel van onze kindcentra onder één dak. We creëren een vertrouwde plek, waar de jongste kinderen geleidelijk kunnen wennen aan school, juffen en meesters, pedagogisch medewerkers en andere kinderen.

Bij ons staan inclusiviteit, gelijkheid en gelijke kansen centraal. Onze locaties staan open voor álle kinderen. Wij richten onderwijs in met onderkenning van de betekenis van de verscheidenheid in waarden. Opvang sluit hier zo veel mogelijk bij aan.

Voor meer informatie: [www.stichtinggoo.nl](http://www.stichtinggoo.nl)

## 2 Opdrachtomschrijving

### 2.1 Aanbestedingsprocedure

Stichting GOO overschrijdt bij de inkoop van schoonmaakonderhoud en glasbewassing de aanbestedingsgrens van € 215.000,00 excl. BTW. Hierdoor is Stichting GOO verplicht een Europese aanbestedingsprocedure te starten.

Stichting GOO heeft gekozen voor het toepassen van een Openbare Europese aanbestedingsprocedure. De aanbesteding geschiedt overeenkomstig de van toepassing zijnde Richtlijn 2014/24/EU, die in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door middel van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één leverancier voor de diensten ten behoeve van schoonmaak en glasbewassing zoals omschreven is in dit document en bijhorende Bijlagen.

### 2.2 Scope van de opdracht

De opdracht omvat in ieder geval, maar niet uitsluitend, het volgende:

- Reguliere dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden op basis van handelingsgerichte schoonmaak -> werkzaamheden met een minimale frequentie van 1x per week;
- Periodiek (vloer)onderhoud werkzaamheden die minder dan 1x per week dienen te worden uitgevoerd (inclusief periodiek vloeronderhoud);
- Glasbewassing van gevel- en separatieglass;
- Regiewerkzaamheden werkzaamheden die geen vaste frequentie hebben maar op afroep worden uitgevoerd.

#### *Reguliere dagelijkse schoonmaak op basis van handelingsgerichte schoonmaak*

Door middel van deze openbare Europese Aanbesteding wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgerichte overeenkomst afgesloten met als norm de kwaliteit zoals geformuleerd in de werkprogramma's.

#### *Periodieke werkzaamheden*

Aanvullend op de handelingsgerichte schoonmaak voor de dagelijkse werkzaamheden dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De gevraagde periodieke werkzaamheden omvat onder andere geheel reinigen van deuren, periodiek vloeronderhoud, hoog stofwerk, etc.

#### *Glasbewassing*

Op de locaties dient in een vastgestelde frequentie per locatie de bewassing van het gevel- en separatieglass te worden uitgevoerd.

#### *Werkzaamheden op basis van regie*

Het is mogelijk dat opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden zoals bovenstaand omschreven, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Opdrachtgever wil een opdrachtnemer contracteren die in staat is om op basis van regie de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

## 2.3 Visie en doelstelling schoonmaak en glasbewassing

### Visie

Door middel van schoonmaak moet het primair proces van Stichting GOO ondersteund worden. Klantgericht ontzorgen is een van de belangrijkste kernbegrippen. Dit moet o.a. tot uitdrukking komen in de werkprogramma's, de werktijden, in de communicatie en in de sturing, die dichterbij de klant moet plaatsvinden. Binnen de gestelde kaders (zoals openingstijden en piekmomenten) moet de eindgebruiker ervaren dat de omgeving schoon is. Realistische taken en verwachtingen in relatie tot competente, betrokken en tevreden medewerkers van de opdrachtnemer, moeten leiden tot een kwalitatieve, duurzame en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening. Goed opdrachtgeverschap in combinatie met marktconforme tarieven en kwaliteit, moeten de basis vormen om aan medewerkers, leerlingen en bezoekers van Stichting GOO een veilige en schone omgeving te bieden.

### Doelstelling

Stichting GOO wil haar leerlingen een vertrouwde, veilige én uitnodigende plek bieden waar ze aandacht krijgen die ze doet groeien in wie ze zijn en wat ze kunnen. Schoonmaak dient zorg te dragen voor ondersteuning van deze doelstelling.

Stichting GOO ziet graag de **kwaliteit** die zij nastreeft in haar primaire proces, terug in de dienstverlening van haar leveranciers. Dit betekent dat kwaliteitsverbetering (ook bij voldoende resultaten) altijd de aandacht blijft krijgen. Binnen de gestelde kaders zoals openingstijden en piekmomenten moet de eindgebruiker op iedere locatie van GOO een minimale basiskwaliteit conform de werkprogramma's aan schoonmaak en glasbewassing ervaren.

GOO wil professionele dienstverlening tegen een redelijke prijs inkopen. Onder professionaliteit wordt met name verstaan een uitvoering met voldoende kennis en vaardigheden en afspraken die altijd worden nagekomen. Onder een redelijke prijs wordt verstaan dat de prijs marktconform is, maar wel zodanig is dat er voldoende uren zijn om de overeenkomst conform de eisen uit te voeren.

**Beheersbaarheid** van de nieuwe schoonmaakovereenkomst is een belangrijke voorwaarde. Stichting GOO moet voldoende tools in handen krijgen om de regie te voeren op het schoonmaakcontract, terwijl de direct betrokken stakeholders de mogelijkheid geboden moet worden om direct invloed uit te kunnen oefenen op de dienstverlening. Interactie tussen de contactpersonen van de school en de schoonmakers is hiervoor essentieel.

## 2.4 Voorbehouden van de opdracht

De opdracht is voorbehouden aan sociale ondernemingen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben, of de uitvoering ervan voorbehouden in het kader van programma's voor beschermde arbeid, mits ten minste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen, ondernemingen of programma's gehandicapte of kansarme werknemers zijn als bedoeld in artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012. Dit betekent dat de concurrentie voor de opdracht beperkt mag worden tot de in dit artikel beschreven partijen. Voor de uitvoering van de reguliere schoonmaak (dagelijkse en periodieke werkzaamheden) dient de inschrijver minimaal 30% van het totaal aantal uren te laten uitvoeren door medewerkers uit de doelgroep.

## 2.5 Percelen

Er is geen sprake van perceelvorming. Schoonmaak en glasbewassing worden samengevoegd. De reden daarvoor is dat de opdrachtgever één aanspreekpunt wenst te hebben voor de schoonmaak en glasbewassing. Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing liggen in elkaars verlengde. Glasbewassing is complementair aan de hoofdpdracht schoonmaakdienstverlening en kan door de schoonmaakdienstverlener worden uitgevoerd. Daarnaast zou de opdracht voor glasbewassing een zeer klein commercieel belang vertegenwoordigen. Door het geringe commerciële belang vreest de opdrachtgever geen of zeer weinig inschrijvingen te zullen ontvangen.

## 2.6 Omvang van de opdracht

Onderstaand is weergegeven welke locaties en onderdelen in ieder geval maar niet uitsluitend vallen onder de scope van de opdracht:

Locatie	Aanbod	Schoonmaakonderhoud	Glasbewassing
KC Klimop	KDV, BSO en PW	Ja	Ja
KC KC Raagten	KDV, BSO en PW	Ja	Ja
KDV/BSO Berglaren	KDV en BSO	Ja	Ja
PW/ BSO Einder	PW en BSO	Ja	Ja
KC Kleinerf	Onderwijs, BSO en PW	Ja	Ja
*KC Samenstroom	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Ja (gedeeltelijk)	Ja
KC Samenstroom noodlokalen	Onderwijs	Ja	Ja
KC Samenstroom Molenhoek	Onderwijs	Ja	Ja
KC Havelt	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Ja	Nee
KC Kastanjelaar	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Nee	Ja
*Kindpark Boekel	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Ja (gedeeltelijk)**	Ja
KC Bakelaar	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Ja	Ja
KC Klimboom	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Ja	Ja
KC Berglaren	Onderwijs, BSO en PW	Ja	Ja
KC Berglaren gymzaal	Onderwijs	Ja	Ja
KC Venster	Onderwijs, BSO en PW	Ja	Ja
Servicebureau		Ja	Ja
KC Octopus	Onderwijs en PW	Nee (in eigen dienst)	Nee (in eigen dienst)
SBO Petrus Donders	Onderwijs, KDV en BSO	Nee (in eigen dienst)	Ja
Petrus Donders gymzaal	Onderwijs	Nee (in eigen dienst)	Ja
KC Cornelius	Onderwijs, KDV, BSO en PW	Nee (in eigen dienst)	Nee (in eigen dienst)
KC Beekrijk	KDV, BSO en PW	Nee (in eigen dienst)	Nee (in eigen dienst)
KC Dompelaar	Onderwijs, BSO en PW	Nee (in eigen dienst)	Nee (in eigen dienst)

KDV: kinderopvang

BSO: Buitenschoolse opvang

PW: Peuterwerk

\*op deze locatie wordt ook nog schoonmaak door eigen dienst uitgevoerd

\*\* na gunning vindt de verdeling van ruimten plaats (extern/ eigen dienst)

Aan bovenstaande beschrijving van de omvang kunnen geen rechten worden ontleend.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat er wijzigingen worden doorgevoerd in het aantal locaties of in delen van gebouwen binnen Stichting GOO door koop, huur of afstoten van gebouwen. Opdrachtgever wil ook de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot de inhoud, omvang van het werk, de frequentie en de kosten. De bandbreedte moet passen binnen de Europese aanbestedingswet.

Opdrachtgever gaat ervan uit dat veranderingen in de organisatie binnen de bestaande overeenkomsten op een soepele manier vertaald worden. Meedenken door de opdrachtnemer en daarbij opdrachtgever tijdig attenderen op en adequaat informeren over nieuwe ontwikkelingen vormen hierbij belangrijke voorwaarden. In de overeenkomst zal per opdracht, indien nodig, een herzieningsclausule worden opgenomen. Dit is maatwerk.

Stichting GOO heeft in de werkprogramma's het kwaliteitsniveau beschreven wat nodig is onder normale omstandigheden en met een normale bezetting van de gebouwen. In geval van uitzonderlijke omstandigheden, zoals de gevolgen van de huidige crisis rondom Covid-19 kan de schoonmaakbehoefte veranderen en dient de mogelijkheid te bestaan om andere werkzaamheden te laten uitvoeren dan de geplande reguliere schoonmaak of extra schoonmaakwerkzaamheden te laten uitvoeren. De opdrachtgever verwacht hierin van de inschrijver een flexibele instelling en tevens een proactieve houding in het signaleren van de actuele behoefte met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden.

Onderstaand worden de verwachte ontwikkelingen binnen Stichting GOO en opties weergegeven:

#### *Ontwikkelingen:*

##### Vervanging eigen dienst

Op een aantal locaties is sprake van uitvoering van de schoonmaak door eigen dienst medewerkers van de Stichting GOO. Deze locaties worden nu niet in opdracht gegeven van de inschrijver. Pas als er sprake is van verloop of ziekte van eigen dienst medewerkers worden locaties/ ruimten toegevoegd aan de overeenkomst.

Indien er eigen dienst medewerkers afvloeien, wordt verondersteld dat inschrijver de vrijgekomen taak tegen dezelfde prestatienormen en uurtarief uit de commerciële calculatie gaat uitvoeren. Deze commerciële calculatie van de inschrijver maakt deel uit van de af te sluiten overeenkomst ook voor de locaties die gedurende de contractperiode overgaan naar inschrijver.

## **2.7 Contractperiode**

De aanbesteding zal leiden tot twee overeenkomsten ingaande op 5 september 2022, één voor schoonmaak en glasbewassing voor Stichting GOO Onderwijs en Opvang en één voor schoonmaak en glasbewassing voor GOO Opvang BV. Deze overeenkomsten worden aangegaan voor een periode van vier (4) jaar. Er geldt een opzegtermijn van minimaal 6 maanden voor einde contractdatum.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst vier (4) maal te verlengen met een periode van maximaal twaalf (12) maanden. De totale duur van de overeenkomst bedraagt niet meer dan 8 jaren en eindigt aan het einde van de looptijd van rechtswege.

Ingeval opdrachtgever gebruikt wenst te maken van de verlengingsopties, stelt opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan schriftelijk (en rechtsgeldig ondertekend) op de hoogte minimaal 3 maanden voor de einddatum van de overeenkomst.

## **3 (Rand)voorwaarden en bepalingen**

### **3.1 Kosten**

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

### **3.2 Tegenstrijdigheden**

Het aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen) en de andere aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Van inschrijvers wordt dan ook een proactieve houding verwacht. Indien de inschrijver desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden, fouten en/of tegenstrijdigheden in één van de aanbestedingsdocumenten opmerkt, dan dient hij opdrachtgever hiervan vóór de uiterlijke datum waarop conform de paragraaf van het aanbestedingsdocument vragen kunnen worden gesteld, via TenderNed op de hoogte te stellen. Doet hij dat niet, dan heeft hij zijn recht verwerkt om hier in rechte tegen op te komen.

Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud te worden gedaan. Indien een inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn inschrijving verbindt, wordt de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

### **3.3 Taal**

De offerte dient geheel te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Alle communicatie, zowel tijdens het aanbestedingstraject als gedurende de contractperiode, geschiedt in de Nederlandse taal.

### **3.4 Nederlands recht**

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing. Eventuele procedures worden gevoerd bij de rechtbank Oost-Brabant.

### **3.5 Eigendom en geheimhouding**

De inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbesteding geen overeenkomst met de inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan derden kan leiden tot uitsluiting van deelname. De intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden vervaelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek). De inschrijvingsdocumenten en alle bijlagen welke de inschrijver in het kader van deze aanbesteding geüpload worden, worden na opening van de kluis eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle documenten die op verzoek van Opdrachtgever door de inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd wordt, is de inschrijver verplicht deze documenten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan Opdrachtgever. Indien gewenst door Opdrachtgever zal de inschrijver de bestanden op verzoek van Opdrachtgever vernietigen.

### 3.6 Gestanddoening

De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 90 dagen. In geval van een kort geding in deze aanbestedingsprocedure, zal de geldigheid van de ingediende Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 15 Werkdagen na de definitieve uitspraak in het kort geding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijver in de gelegenheid te stellen de geldigheidsduur van de inschrijving schriftelijk te laten verlengen indien nodig.

### 3.7 Samenwerkingsverbanden inschrijver

#### Zelfstandige inschrijvers

Inschrijvers kunnen zich ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure op verschillende manieren aanmelden, te weten:

Een inschrijver kan *zelfstandig* inschrijven op de opdracht. Deze inschrijver schrijft individueel in en zal, indien opdrachtgever besluit een overeenkomst met deze onderneming te willen aangaan, (als enige) contractspartner zijn.

Het is ook toegestaan om deel te nemen in de vorm van:

#### Een Combinatie van inschrijvers

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de opdracht, hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als combinant.

#### Onderaanneming

Eén inschrijver (hoofdaannemer) die gebruik maakt van één of meer onderaannemers ter uitvoering van de uit hoofde van deze aanbesteding aan de hoofdaannemer verstrekte opdracht.

#### Er zijn twee typen onderaannemers te definiëren binnen deze aanbesteding:

1. Onderaannemers ten behoeve van de uitvoering van de opdracht;
2. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan ten behoeve van de draagkracht voor de geschiktheidseisen.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de opdracht, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als onderaannemer.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving en de eventuele uitvoering van de overeenkomst.

### **3.8 Prijsonderhandelingen**

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

### **3.9 Indexering**

De opgegeven prijzen zijn vast tot 01 januari 2023. In de volgende jaren is de inschrijver gerechtigd bij een sterke stijging van één of meer kostprijs bepalende factoren, een prijsindexering te doen. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Maximaal ter hoogte van de dienstenprijsindex (DPI) 'Reiniging 81.2' uit de 2015=100-reeks. Dit ten hoogste één maal per jaar, per 31 december. De prijsverhoging mag pas worden doorgevoerd indien Opdrachtgever schriftelijk akkoord gegeven heeft op het voorstel tot prijsverhoging. Bij prijsverhogingen dient Opdrachtgever hier minstens twee maanden van tevoren schriftelijk bericht over te ontvangen. Bij schriftelijke prijswijzigingen die door de inschrijver korter van tevoren worden doorgegeven heeft Opdrachtgever twee maanden de tijd om te reageren. De prijswijziging zal pas ingaan na acceptatie van de Opdrachtgever.

### **3.10 Inkoopvoorwaarden**

Op het af te sluiten contract zijn de Inkoopvoorwaarden, Bijlage Inkoopvoorwaarden, van toepassing. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of derden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

Indien de Inkoopvoorwaarden tegenstrijdigheden vertonen met het gestelde in het aanbestedingsdocument dienen de eisen en de voorwaarden uit het aanbestedingsdocument als leidend te worden beschouwd.

### **3.11 Conceptovereenkomsten**

In de Bijlage Conceptovereenkomst is de conceptovereenkomst toegevoegd.

### **3.12 Gewijzigde aanbestedingswet 2012**

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde aanbestedingswet 2012 van toepassing.

### **3.13 Verplichtingen inschrijver**

De inschrijver accepteert het programma van eisen onvoorwaardelijk door in te schrijven op deze aanbesteding.

### **3.14 Voorwaarden inschrijving**

- De inschrijver wordt verzocht alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren;
- Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor risico van de inschrijver;
- Er mag op geen enkel onderdeel worden ingeschreven met € 0,00 of negatieve bedragen;
- Eenmalige bonussen of vergoedingen, worden niet in de beoordeling meegenomen;
- Het is niet toegestaan om in de bijlagen wijzigingen aan te brengen. Indien de inschrijver onvolkomenheden ontdekt dient hij dit per omgaande te melden aan de contactpersoon die verantwoordelijk is voor dit aanbestedingstraject.

## 4 Aanbestedingsprocedure

### 4.1 Communicatie

Deze aanbesteding wordt elektronisch (digitaal) uitgevoerd via TenderNed. Uw inschrijving dient uitsluitend via TenderNed te worden ingediend.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk op werkdagen van 8:30 uur tot 17:00 uur.

Telefoonnummer: 0800-8363376

E-mailadres: [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl)

De Opdrachtgever heeft een adviesbureau ingeschakeld voor de begeleiding en uitvoering van de aanbesteding: Key-Quality BV. Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Marjan Roumen van Key-Quality BV. Het is niet geoorloofd om met andere personen te communiceren over de aanbesteding. Indien er met personen van de Opdrachtgever over de aanbesteding gecommuniceerd wordt, dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

Key-Quality BV

Parklaan 6-8

6131 KG SITTARD

E-mail: [marjan.roumen@key-quality.nl](mailto:marjan.roumen@key-quality.nl)

046 – 4583222

### 4.2 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	12-04-2022
Schouwing	19-04-2022
Termijn voor het stellen van vragen ronde 1	02-05-2022 uiterlijk om 15:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde 1	12-05-2022
Termijn voor het stellen van vragen ronde 2	16-05-2022 uiterlijk om 15:00 uur
Nota van Inlichtingen ronde 2	20-05-2022
Sluitingstermijn indienen offertes*	02-06-2022 uiterlijk om 12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	13-06-2022
Definitieve gunning	04-07-2022
Start nieuwe contract	01-09-2022

\* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van offertes geldt als een fatale termijn.

De onder 4.3 genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

### 4.3 Schouwing

Op dinsdag 19-04-2022 wordt door de Opdrachtgever de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een rondleiding op diverse locaties. Om 13:30 uur wordt er gestart met de schouwing. De locaties die bezocht worden geven een representatief beeld van de totale opdracht. De planning wordt verstuurd nadat u zich hiervoor heeft aangemeld.

U dient vóór maandag 19-04-2022, per e-mail kenbaar te maken of u van deze gelegenheid gebruik wil maken. Uw e-mail kunt u richten aan [marjan.roumen@key-quality.nl](mailto:marjan.roumen@key-quality.nl) onder vermelding van 'schouwing voor de aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing Stichting GOO'. U kunt zich met maximaal 2 personen aanmelden. In de mail dient u de naam en functie van deze personen door te geven.

### 4.4 Vragen en nota van inlichtingen

Vragen over deze aanbesteding dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning gesteld te worden via de TenderNed vragenmodule. Vragen die niet tijdig of die op een andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen.

Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

In het kader van de tweede nota van inlichtingen hebben inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen over uitsluitend de antwoorden/reacties die opdrachtgever in de eerste nota van inlichtingen heeft verstrekt.

Deze vragen dienen uiterlijk op datum zoals vermeld in de planning gesteld te worden via de TenderNed vragenmodule. Vragen die niet tijdig of die op andere wijze worden ingediend als omschreven, worden niet in behandeling genomen.

Om invulling te geven aan het gelijkheidsbeginsel zullen alle ingediende vragen, antwoorden en eventuele verduidelijkingen via een nota van inlichtingen geanonimiseerd gepubliceerd worden via TenderNed uiterlijk zoals aangegeven in de planning.

De vragen inclusief de antwoorden zullen deel uitmaken van het aanbestedingsdocument. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven de al verstrekte documenten, omdat hierin alle eventuele wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

### 4.5 Indienen van de offerte

Inschrijvingen dienen digitaal vóór de daarvoor gestelde deadline, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Format
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument	PDF
Gedragsverklaring aanbesteden	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	PDF
Uittreksel handelsregister (met eventuele volmacht)	Uittreksel KvK (met eventuele volmacht)	PDF
Indien van toepassing verklaring Moedermaatschappij	403-verklaring	PDF
Beantwoording gunningscriteria kwaliteit (GC)	Antwoorden kwaliteit	Word

Volledig ingevulde Bijlage Calculatiebestand	Bijlage Calculatiebestand	Excel
---	---------------------------	-------

De opening van de kluis in TenderNed vindt plaats na 11-03-2021 12:00 uur.

#### 4.6 Gunning

Op 13-06-2022 zal Key-Quality namens de Opdrachtgever, aan alle inschrijvers via TenderNed bekend maken en beargumenteren aan welke inschrijver de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.

Een inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient binnen 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de afwijzingsbrief een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid wanneer het contract getekend is door Opdrachtgever en de winnende partij.

#### 4.7 Voorbehoud

Uit het aanbestedingsdocument vloeien geen verplichtingen voort voor de opdrachtgever, anders dan de verplichting zich aan de in dit aanbestedingsdocument beschreven procedure te houden. Opdrachtgever behoudt zich expliciet het recht voor om de aanbesteding op elk moment vóór de ondertekening van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk af te lasten of op onderdelen niet te gunnen, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Er is dus geen verplichting tot gunning. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een inschrijver bekend worden dat deze inschrijver, voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht de procedure voor die inschrijver te beëindigen.

## 5 Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver.

Onverminderd de gronden die daarvoor in de wet- en regelgeving zijn vastgesteld behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.

### 5.1 Uitsluitingsgronden

#### 5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De inschrijver dient Bijlage Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen, te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving. De inschrijver dient te verklaren dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is op de inschrijver.

#### Combinaties

In Deel II A van het UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een samenwerkingsverband met anderen wil vormen. Is dat het geval, dan dient u in uw UEA te vermelden wat uw rol is binnen het samenwerkingsverband (leider, penvoerder, verantwoordelijk voor specifieke taken, enz.), welke andere ondernemers deel uitmaken van het samenwerkingsverband en, indien van toepassing, de naam van het samenwerkingsverband.

Ondernemers die als samenwerkingsverband willen inschrijven dienen elk een afzonderlijke UEA in.

#### Inschrijven met beroep op draagkracht derde(n)

In Deel II Afdeling C van de UEA dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA voor elk van de betrokken entiteit de specifieke draagkracht te vermelden waarop de inschrijver steunt.

Bij uw Inschrijving voegt de inschrijver eveneens de UEA('s) van de betrokken entiteit(en). In deze UEA vermeldt de betrokken entiteit de in Deel II afdeling A en B en Deel III gevraagde informatie. De betrokken entiteit draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van zijn UEA.

#### Onderaanneming

In Deel II Afdeling D dient de inschrijver aan te geven of de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven. Is dat het geval, dan dient de inschrijver in het UEA, voor zover bekend, de onderaannemers op te noemen die worden voorgesteld.

Indien reeds bij inschrijving bekend is welke onderaannemer(s) de inschrijver zal gaan inzetten in de uitvoering van de overeenkomst, dan dient de inschrijver in deel II afdeling D voor elk van deze onderaannemers de informatie gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en in deel III van de UEA te vermelden. Mocht een of meer van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een

onderaannemer van inschrijver, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze onderaannemer te weigeren.

Indien de inschrijver van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dan blijft de inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Het wijzigen van een onderaannemer gedurende de aanbesteding of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. De inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de Opdrachtgever. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de Opdrachtgever in strijd is met de beginselen van aanbestedingsrecht.

### 5.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden

Inschrijver levert bij haar inschrijving een gedragsverklaring aanbesteden aan welke niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de inschrijver de website van Justis ([www.justis.nl](http://www.justis.nl)) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. Het aanvragen van een GVA kan enkele weken duren inschrijver is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag.

### 5.1.3 Verklaring moedermaatschappij

Indien een inschrijver of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de inschrijver bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

### 5.1.4 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de kamer van koophandel. Indien uit het bewijs van inschrijving **niet** blijkt dat de persoon of de personen die deze offerte en de daarbij behorende verklaringen heeft (hebben) ondertekend, bevoegd is (zijn) de inschrijver rechtens te vertegenwoordigen, dient die bevoegdheid te worden aangetoond door middel van de volmacht. LET OP: De volmacht dient ondertekend te worden door iemand die blijkens voornoemd bewijs van inschrijving wél bevoegd is de inschrijver te vertegenwoordigen. Als bewijsstuk dient een kopie van het uittreksel te worden overlegd en eventueel een kopie van de volmacht.

## 5.2 Geschiktheidseisen

### 5.2.1 Het 30+ (Abw)- certificaat

In overeenstemming met artikel 2.82 van de Aanbestedingswet 2012, is deelname aan deze aanbestedingsprocedure voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben. Ten minste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen of ondernemingen zijn gehandicapte of kansarme werknemers. De inschrijver dient dit aan te tonen met het 30+ (Abw)-certificaat.

### 5.2.2 Verzekering

De inschrijver dient gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen beroepsrisico's (wettelijke aansprakelijkheid etc.). De minimale dekking van de verzekering dient € 1.000.000,00 per gebeurtenis te zijn met een maximum van 1.500.000,00 miljoen per contractjaar.

### 5.2.3 Solvabiliteit

Het solvabiliteitsratio dient minimaal 20% over het boekjaar 2020 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

Bewijsstuk: Door de inschrijver dient op verzoek van de Opdrachtgever een door een registeraccountant of een bevoegde accountants-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring overlegd te worden, waarin de solvabiliteit over het jaar 2020 expliciet wordt aangegeven.

Bewijsstuk: Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een eventueel (Engelstalig) jaarverslag, waar een handleiding aan is toegevoegd in Nederlandse taal, die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: Solvabiliteitsratio = (eigen vermogen / totale activa) x 100%. Er vindt geen afronding plaats.

### 5.2.4 Kerncompetenties

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient de inschrijver ten minste te voldoen aan de volgende eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid:

Inschrijver dient één referentie met tevredenheidsverklaring te kunnen aanleveren die voldoet aan de hieronder benoemde kerncompetenties.

*Kerncompetentie 1:* Schoonmaken van onderwijsinstellingen. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het schoonmaken in een onderwijsinstelling.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform opgenomen format 'Bijlage referentieverklaring' waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 155.000,00- excl. BTW per jaar te zijn. De omzet moet uitsluitend betrekking hebben op schoonmaak. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. volume / omvang van de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever.

*Kerncompetentie 2:* Het uitvoeren van schoonmaak met gehandicapten of kansarmen. Inschrijver dient aan te tonen dat 30% van de ingezette uren op het schoonmaakproject wordt ingevuld met gehandicapten of kansarmen.

Bewijsstuk: De inschrijver overlegt een ondertekende en verifieerbare referentie conform opgenomen format 'Bijlage referentieverklaring' waaruit blijkt dat de inschrijver voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van opgedane ervaring.

De minimale contractwaarde van de opgegeven referentie dient € 155.000,00- excl. BTW per jaar te zijn. Voor zover een referentieproject betrekking heeft op een opdracht die in combinatie is uitgevoerd, wordt alleen het gedeelte dat de inschrijver heeft uitgevoerd, in aanmerking genomen bij de toetsing aan de minimumeisen.

Tenminste de volgende informatie moet worden verstrekt:

1. naam en adres van de contactpersoon van de opdrachtgever;
2. een korte omschrijving van de opdracht met betrekking tot de betreffende kerncompetentie;
3. aantal locaties die betrekking hebben op de opdracht;
4. de overeengekomen opdrachtsom c.q. gefactureerd bedrag exclusief BTW
5. een tevredenheidverklaring van de opdrachtgever.

De relevante bewijsstukken voor alle hierbovengenoemde geschiktheidseisen (paragraaf 5.2.1 t/m 5.2.3) dienen door de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund op verzoek van Opdrachtgever te worden overhandigd binnen een termijn van **10 dagen** nadat het voornemen tot gunning bekend gemaakt is (tijdens de standstillperiode), nadat de inschrijver dit verzoek heeft ontvangen. Indien de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, is de inschrijving ongeldig.

## 6 Gunningcriteria

Deze criteria hebben betrekking op de opdracht. Er wordt vastgesteld welke inschrijver de beste prijs- kwaliteitverhouding heeft gedaan.

De verhouding prijsaspecten en en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Kwaliteit	60 punten
Prijs	40 punten

### 6.1 Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden op onderstaande open vragen. De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Er worden 3 vragen gesteld, voor de kwaliteit kunnen maximaal 60 punten gescoord worden.

Criteria	Maximale score
1 Personeel	20 punten
2 Beheersbaarheid en Communicatie	20 punten
3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	20 punten

#### Vraag 1 – Personeel (maximaal aantal punten: 20)

De medewerkers op de werkvloer bepalen voor een groot gedeelte de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening. Zij dienen op de eerste plaats voldoende tijd te krijgen om de werkzaamheden op een goede manier te kunnen uitvoeren. De huidige krapte op de arbeidsmarkt bemoeilijkt het flexibel kunnen zijn met betrekking tot de invulling van de totale uren en vormt een risico voor de personeelsbezetting waardoor de uitvoering van de werkzaamheden onder druk komt te staan.

De directe aansturing van de schoonmaakmedewerkers door de leidinggevende zijn cruciaal binnen een schoonmaakovereenkomst. Personeel vormt een kritieke succesfactor om de doelstelling te realiseren.

**Geef aan op welke wijze de risico's in de personeelsbezetting en de aansturing van de medewerkers worden beheerst. Benoem hierbij de preventieve en de correctieve beheersmaatregelen. De inschrijver dient aan te geven welke (financiële) consequenties dergelijke maatregelen hebben voor de Opdrachtgever.**

#### Vraag 2 – Beheersbaarheid en Communicatie (maximaal aantal punten: 20)

Het decentrale karakter van Stichting GOO zal maakt de beheersing over de uitvoering van de werkzaamheden voor de inschrijver lastig. Communicatie en controle door de inschrijver op de uitvoering van de werkzaamheden is van zeer groot belang. Structurele maatregelen op gebied van borging en controle zullen ervoor moeten zorgen dat de gewenste kwaliteit van de schoonmaak op zowel het dagelijkse als het periodieke werk (incl. het periodieke vloeronderhoud) kan worden gerealiseerd. Directe (dagelijkse) communicatie op de verschillende niveaus met de locatieverantwoordelijken en contractverantwoordelijke en snelheid van handelen zijn essentieel om de doelstelling te realiseren.

**Geef aan welke maatregelen getroffen worden ten behoeve van de beheersbaarheid van de schoonmaakwerkzaamheden op de locaties. Geef aan op welke wijze de inschrijver de**

**kwiteit van het dagelijkse schoonmaakwerk en het periodieke werk borgt en de wijze waarop de inschrijver proactief het dagelijks en periodiek werk controleert. Beschrijf het proces (ook in tijd) hoe wordt omgegaan met meldingen en klachten vanuit de locaties en op welke wijze de communicatie richting de Opdrachtgever plaatsvindt bij de afhandeling van klachten, meldingen, vragen en escalaties.**

### Vraag 3 – Maatschappelijk verantwoord ondernemen (maximaal aantal punten: 20)

Zoals in paragraaf 2.4 aangegeven is de opdracht voorbehouden aan sociale ondernemingen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben. Opdrachtgever wil van de inschrijver weten op welke wijze de inschrijver invulling gaat geven aan de inzet van gehandicapten en kansarmen binnen de opdracht bij Stichting GOO. De minimale inzet van het totaal aantal in te zetten uren door de doelgroepmedewerkers is 30%.

**Werk een plan uit op gebied van werving en selectie, opleiding en instructie en begeleiding en aansturing van de doelgroepmedewerkers binnen de opdracht bij Stichting GOO.**

### Beoordeling

Het antwoord op alle vragen wordt beoordeeld op onderstaande aspecten:

- Is het antwoord SMART;
- De mate van concreetheid voor de opdrachtgevers;
- Is het antwoord toepasselijk voor de opdrachtgevers;

De beoordelingscommissie baseert haar waarderings op het totaalbeeld van de kwaliteit per (sub)gunningscriterium. De gunningscriteria zijn voorzien van een toelichting, waarin elementen worden genoemd die voor de opdrachtgever van belang zijn. Deze elementen zijn slechts genoemd ter toelichting ten behoeve van de inschrijver en zijn met name niet te beschouwen als nadere "(sub)gunningscriteria". De genoemde elementen zijn niet in volgorde van belangrijkheid opgenomen en zijn evenmin uitputtend.

Elk lid van het beoordelingsteam kent individueel aan het antwoord op iedere vraag een cijfer toe op een 10-puntsschaal, waarbij 10 punten worden toegekend als het antwoord door de beoordelaar als zeer goed wordt gezien. De punten die gegeven zijn op een 10 puntsschaal worden omgerekend naar het maximaal aantal te behalen punten per vraag. De puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. In een beoordelingsvergadering van het beoordelingsteam wordt de puntentoekenning en de argumentatie besproken. Vervolgens wordt per antwoord het gemiddelde genomen van het totaal aantal punten van de beoordelaars. De gemiddelde scores per antwoord worden bij elkaar opgeteld voor het totaal aantal punten voor de kwaliteit.

De antwoorden op de vragen mogen per vraag maximaal 2 A4 beslaan.

## 6.2 Prijs

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

- De totale jaarprijs voor de schoonmaak en glasbewassing. Hiervoor dienen de ruimtestaten en de glasstaat in Bijlage Calculatiebestand te worden ingevuld;
- De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient het 'tabblad regiewerkzaamheden' uit Bijlage Calculatiebestand te worden ingevuld.

De prijzen dienen te worden opgegeven exclusief BTW.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Criteria	Maximale score
1 Totale jaarprijs schoonmaak (inclusief periodiek vloeronderhoud) en glasbewassing	35 punten
2. Prijzen regiewerkzaamheden	5 punten

## Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing

### **Schoonmaak**

De totale jaarprijs voor de schoonmaak is de prijs voor: de reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodiek onderhoud) op basis van een handelingsgericht contract met werkprogramma's en periodiek werkprogramma. De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief, zie Bijlage Calculatiebestand, tabblad 'ruimtestaten'. Er dient een realistische urencalculatie gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het beschreven resultaat te halen op een zodanige wijze dat de VSR-controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op de frequentie zoals aangegeven in de ruimtestaten.

Er dient voor alle onderdelen te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties. De inschrijver dient op het tabblad 'ruimtestaten' de blauw gearceerde cellen in te vullen. Door de ruimtestaten volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven.

Voor het periodieke vloeronderhoud (met uitzondering voor het schrobben van de vloeren):

- Topcoaten van alle lino- en marmoleumvloeren (3x per 4 jaar);
- Recoaten van alle lino- en marmoleumvloeren (1x per 4 jaar);
- Dieptereiniging van tapijtvloeren (1x per jaar);

worden de prijzen separaat uitgevraagd in de Bijlage Calculatiebestand, tabblad 'ruimtestaten' in aparte kolommen. De inschrijver dient de blauw gearceerde cellen in te vullen. De kosten voor het periodiek vloeronderhoud worden niet maandelijks gefactureerd. Het vloeronderhoud dient door de inschrijver te worden ingepland (in overleg met de locatie) en kan worden gefactureerd na uitvoering. Er dient op ruimteniveau een prijs te worden opgegeven voor het betreffende onderdeel.

### **Glasbewassing**

In bijlage Calculatiebestand, tabblad glasstaat, zijn per locatie en per onderdeel de oppervlakten glas opgenomen. De M2 prijzen (blauw gearceerde cellen) dienen te worden ingevuld. Het totaalbedrag vormt de totale jaarprijs glasbewassing voor alle locaties.

Er dient een vierkante meter prijs te worden opgegeven per onderdeel. De vierkante meter prijs wordt vermenigvuldigd met het aantal vierkante meters. Dit vormt de beurtprijs. De beurtprijs wordt vervolgens vermenigvuldigd met de frequentie. Dit vormt de jaarprijs voor een bepaald onderdeel voor een bepaalde locatie. Alle onderdelen dienen bij elkaar te worden opgeteld, dit vormt de jaarprijs voor het reinigen van het totale gevel- en separatieglas inclusief directe omlijsting.

Alle kosten dienen te zijn verdisconteerd in de beurtprijzen, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, vervoerskosten, hulpmiddelen, ed. Door de glasstaat volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven.

### **Plafondbedrag**

Voor de totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing:

- Reguliere schoonmaak dagelijks en periodiek werk (inclusief al het periodieke vloeronderhoud);
- Glasbewassing;

geldt de volgende regeling: Er wordt een plafondbedrag ingesteld van € 247.500,00 excl. BTW en € 299.475,00 incl. BTW (op basis van de M2 vloeroppervlakte en glasoppervlakte in onderhoud aangegeven in het Calculatiebestand).

Indien er boven het plafondbedrag wordt ingeschreven levert dit 0 punten op. Indien geen enkele inschrijver op of onder de plafondprijs inschrijft, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de opdracht terug te trekken en opnieuw aan te besteden zonder een voorbehoud volgens artikel 2.82 lid 1 gewijzigde aanbestedingswet 2012.

Het maximaal aantal punten (35) wordt toegekend aan de inschrijver(s) met de laagste prijs indien deze prijs lager is dan de plafondprijs of gelijk is aan de plafondprijs. De andere inschrijvers krijgen voor dit prijsaspect punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende: (laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten.

### **Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk**

Bijlage Calculatiebestand, 'tabblad regiewerkzaamheden' is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden. De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten te scoren. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

### **(Laagste prijs/prijs inschrijver) x maximaal haalbare aantal punten per onderdeel)**

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin alle kosten, waaronder de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

De punten voor alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten voor alle onderdelen ontvangt hiervoor het maximaal aantal te behalen punten (5). De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun aantal punten ten opzichte van het aantal punten van de inschrijver die de meeste punten op alle onderdelen in totaal heeft gescoord.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

**(Aantal punten inschrijver/aantal punten inschrijver met de meeste punten) x maximaal haalbare aantal punten (5).**

### **Totaal prijsaspecten**

De punten van de 2 prijsaspecten (totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing en prijzen regiewerkzaamheden) worden bij elkaar opgeteld (Bijlage Calculatiebestand, tabblad 'totalen inschrijfprijs') en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

### **6.3 Totale beoordeling**

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver met de meeste punten heeft de beste prijs- kwaliteitverhouding gedaan.

## 7 Programma van eisen

### 7.1 Uitvoering van de schoonmaak

#### 7.1.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's, zie Bijlage werkprogramma's. De reguliere werkzaamheden zijn beschreven in handelingen en frequenties. Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie) verwerkt te worden. De frequentie in het werkprogramma op regel 2 van de tabbladen geeft de hoogste frequentie op het vloeronderhoud aan. Bijvoorbeeld 'programma 4. Leslokalen bovenbouw': frequentie 80 (op basis van 40 weken). Dit wil zeggen dat de vloer 2x per week schoongemaakt moet worden. In het geval van werkprogramma 4. Leslokalen bovenbouw is dit 1x per week (40) stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week (40) moppen. Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. In het voorbeeld van het 'programma 4. Leslokalen bovenbouw' met een frequentie van 40x stofwissen en vlek verwijderen en 40x moppen. De vloer dient 2x per week te worden gereinigd, 1x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen en vlek verwijderen (1x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 2x per week de vloer te worden schoongemaakt.

De werkprogramma's zijn uniform voor alle locaties waar de schoonmaakdienstverlening is uitbesteed. Indien er sprake is een situatie waar een gedeelte wordt schoongemaakt door eigen dienst en een gedeelte door de opdrachtnemer zijn de werkprogramma's van toepassing op het deel wat is uitbesteed. Tevens dient de opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een taakplanning/taakkaart wordt voorgelegd aan opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het werkprogramma:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 1,80 meter;

- Inventaris (stoelen, afvalbakken, etc.) dient verplaatst te worden om de schoonmaakwerkzaamheden goed te kunnen uitvoeren en weer op de plaats terug gezet te worden;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van zoals wanddecoraties, prikboarden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen, vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd. De borden moeten blijven staan gedurende de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Gangen kunnen als zogenaamde verwerkingsruimten worden gebruikt op locaties en dienen conform werkprogramma 'leslokalen' schoongemaakt te worden.
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn.
- Onder recoaten van vloeren wordt verstaan:
  - Het verwijderen van alle oude waslagen (strippen), inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
  - Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. spoelen, neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);
  - Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.
- Onder topcoaten van vloeren wordt verstaan:
  - Het reinigen (schrobben), eventueel licht strippen, en ontvetten van de vloer;
  - Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling in de beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Opdrachtgever dient de mogelijkheid te krijgen om de frequentie van het basis werkprogramma op verschillende onderdelen te verhogen. De opdrachtnemer dient onderaan de ruimtestaten aan te geven wat de kosten zijn bij verhoging van het programma. Na gunning zal door de locaties afzonderlijk een keuze worden gemaakt of er gebruik wordt gemaakt van deze optie.

#### 7.1.2 Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's.

In de implementatieperiode dient de opdrachtnemer een jaarplanning met weeknummers van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en per week gepland te worden (op weeknummer). De periodieke werkzaamheden die 1 of 2 keer per jaar moeten worden uitgevoerd dienen zoveel mogelijk in de schoolvakanties te worden uitgevoerd. Dit betreft de meivakantie, de zomervakantie, de herfstvakantie en de kerstvakantie. De opdrachtnemer dient in overleg met de betreffende locatie en de contactpersoon van de opdrachtgever het periodieke werk te plannen.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De leiding dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 6 en 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 2 ten 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Bij het topcoaten / recoaten/ schrobben van vloeren dient door de opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Het meubilair en inventaris dienen te worden verplaatst om de schoonmaakwerkzaamheden goed uit te kunnen voeren en in de oorspronkelijke staat te worden teruggeplaatst.

### 7.1.3 Frisse start

In de laatste week van de zomervakantie dient er op alle scholen een pakket aan schoonmaakwerkzaamheden te worden uitgevoerd, het zogenaamde 'frisse start'. Hiervoor dient een weekplanning te worden overlegd op dagniveau. Er dient duidelijk te zijn welke lokalen op welke dag worden schoongemaakt. Dit betreft veelal periodieke werkzaamheden. In Bijlage Werkprogramma's, tabblad 'frisse start', staan de werkzaamheden beschreven. Deze werkzaamheden dienen ook te worden opgenomen in de jaarplanning van de periodieke werkzaamheden met een duidelijke afbakening 'periodieke werkzaamheden' en 'werkzaamheden frisse start'.

### 7.1.4 Extra schoonmaak ten behoeve van COVID-19

In verband met de huidige crisis rondom Covid-19 vraagt de opdrachtgever de opdrachtnemer om de kosten inzichtelijk te maken voor een extra schoonmaakronde gericht op de contactoppervlakten. Dit onderdeel wordt uitgevraagd in de regietarieven en behoort niet tot de basis werkzaamheden. Na gunning zal per locatie bepaald worden of

de werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Onderstaand de elementen die schoongemaakt dienen te worden.

Ruimtesoort	Aandachtsgebieden
Algemeen voor alle ruimten	Contactpunten als: Lichtknoppen; Deurklinken en oppervlakte eromheen (incl. separatieglas); (Trap)leuningen; Bedieningspanelen/ schakelaars; Stoelleuningen/ bovenzijde rugleuningen; Deksels afvalbakken; Draaiknoppen.
Kantoren en vergaderruimten	Vaste telefoons; Printers; Raakvlakken touchscreens en andere schermen; Afstandsbedieningen.
Sanitair	Dispensers; Kranen; Spoelknoppen sanitair; Toiletbrillen; Spiegels; Toiletborstels.
Verkeersruimten	Bedieningspaneel lift; (trap)leuningen; Printers.
Keukens/ pantry's/ personeelsruimte	Handvaten keukenkastjes/ keukenlades/ koelkasten; Bedieningspaneel apparatuur; Bovenzijde tafels/ bureaus Kranen; Dispensers.

### 7.1.5 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast het werkprogramma, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen regietarieven. Hiervoor worden de tarieven gebruikt die opgegeven zijn in 'Bijlage Calculatiebestand, tabblad regiewerkzaamheden'. Het is de opdrachtgever toegestaan om voor alle regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte aan te vragen. De opdrachtgever is derhalve niet verplicht (alle) regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de opdrachtnemer.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Na uitvoering van de werkzaamheden, moeten de werkzaamheden opgeleverd worden aan de contactpersoon van de opdrachtgever op de betreffende locatie. De contactpersoon van de desbetreffende locatie tekent, na tevredenheid, de werkzaamheden af. De uitgevoerde opdracht kan worden gefactureerd tegen de tarieven conform de opgegeven regietarieven uit Bijlage Calculatiebestand, tabblad regietarieven.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

#### 7.1.6 Uitvoering schoonmaak extern/ eigen dienst

De wijze waarop het schoonmaakonderhoud momenteel wordt uitgevoerd binnen Stichting GOO verschilt per locatie, zie paragraaf 2.6.

De volledige uitvoering, aansturing en verantwoordelijkheid voor de locaties die worden uitbesteed ligt bij de opdrachtnemer.

Voor de locaties die gedeeltelijk zijn uitbesteed ligt de volledige uitvoering, aansturing en verantwoordelijkheid voor het gedeelte dat in onderhoud wordt gegeven aan de opdrachtnemer bij de opdrachtnemer. Na gunning wordt aangegeven welke ruimten door de eigen dienst worden schoongemaakt. Deze ruimten worden niet in onderhoud gegeven van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit op de locaties waar sprake is van volledige uitbesteding. Op deze locaties is de boeteclausule van toepassing. De kwaliteit wordt gemeten op basis van VSR-KMS. Tevens is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de aansturing, ontwikkeling en begeleiding van haar eigen medewerkers. De opdrachtnemer bepaalt zelf welke middelen, materialen, machines of systemen ingezet worden.

#### 7.1.7 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak.

#### 7.1.8 Werkdagen en werktijden

Bij de opdrachtgever geldt over het algemeen voor de kindcentra (scholen) dat er 5 dagen in de week dient te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar. Het servicebureau, de kinderopvang en de BSO zijn meer weken in het jaar geopend en hebben afwijkende schoonmaakfrequenties. In de ruimtestaten in Bijlage Calculatiebestand is een koppeling gemaakt naar het werkprogramma en de frequentie waarin een ruimte dient te worden schoongemaakt.

In de zomervakantie en mogelijk tijdens andere vakantieperioden dienen er schoonmaakwerkzaamheden (bijvoorbeeld werkzaamheden t.b.v. de frisse start) op de scholen te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient rekening te houden met uitvoering van deze werkzaamheden buiten de schoolweken in zijn calculatie.

Voor de periodieke werkzaamheden die in de vakantieperioden worden uitgevoerd, dienen afspraken gemaakt te worden met de verantwoordelijke op locatie.

De opdrachtgever geeft jaarlijks voor 1 juli aan wat de vakantieperioden en de vrije dagen voor het komende schooljaar zijn waarop de scholen gesloten zijn.

De schoonmaak in de kindcentra moet overdag uitgevoerd worden. In de kinderopvang dient de schoonmaak te worden uitgevoerd voor 7:30 uur of na 18:30 uur. Als de voorkeur van de directie van een school uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 06.00 uur – 21.00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld.

#### 7.1.9 Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de aanbieding.

## 7.2 Ruimtestaten en mutaties

### 7.2.1 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer geheel overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In Bijlage Calculatiebestand zijn de ruimtestaten opgenomen. De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
LOCATIE	Naam en nummer van het gebouw.
GEBRUIKER	Naam gebruiker
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud.
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
OPPERVLAKTE IN EIGEN DIENST	Vloeroppervlakte in m2 in eigen dienst (niet door inschrijver)
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar code werkprogramma.
HOOGSTE VLOERFREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de vloer van de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M <sup>2</sup> / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
AANTAL SCHOON TE MAKEN M2 PER JAAR	De oppervlakte vermenigvuldigd met de frequentie.
UREN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	Het aantal uren dat nodig is om in de betreffende ruimte het werkprogramma uit te voeren.
KOSTEN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte om het werkprogramma uit te voeren.
BEURTPRIJS TOPCOATEN VAN LINO- EN MARMOLEUMVLOEREN	De beurtprijs voor het topcoaten van lino- en marmoleumvloeren op basis van 3x per 4 jaar.

BEURTPRIJS RECOATEN VAN LINO- EN MARMOLEUMVLOEREN	De beurtprijs voor het recoaten van lino- en marmoleumvloeren op basis van 1x per 4 jaar.
GEMIDDELDE JAARKOSTEN PER JAAR TOP- EN RECOATEN	De gemiddelde jaarkosten voor het topcoaten (3x per 4/j) en recoaten (1x per 4/j) van lino- en marmoleumvloeren.
KOSTEN PER JAAR DIEPTEREINIGING	De jaarkosten voor eenmalig dieptereiniging van tapijtvloeren.
KOSTEN PER JAAR TOTAAL	De totale kosten voor het reguliere onderhoud en alle onderdelen van het periodieke (vloer)onderhoud.
KOSTEN M <sup>2</sup> / PER JAAR	Kengetal in kosten per m <sup>2</sup> per jaar.

### 7.2.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de opdrachtgever doorgegeven aan de opdrachtnemer. Mutaties in werkprogramma en ruimtestaat op locatieniveau dienen eerst aan de contractbeheerder van de opdrachtgever voorgelegd te worden voor goedkeuring. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden doorgerekend, waarna bij akkoord van opdrachtgever het betreffende onderdeel van het contract aangepast wordt. Bij het uitbrengen van een calculatie voor een nieuwe, een gewijzigde locatie of een gedeelte van de locatie dient de calculatie gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor de opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m<sup>2</sup>/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten. Het integrale uurtarief en de prestatienormen dienen voor alle locaties uniform te zijn. De opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

## 7.3 Personeel

### 7.3.1 Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een SNA keurmerk. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Alle eisen die aan de medewerkers van de opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Indien op een locatie van de opdrachtgever bezwaar bestaat tegen een medewerker (bij een nieuw in te zetten medewerker of een medewerker die al ingezet is), zal zij dit bezwaar met opgave van redenen kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen weer ingehaald te worden, in overleg met de contactpersoon op de schoollocatie zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werkprogramma uit te kunnen voeren. De medewerkers die door de opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden.

### 7.3.2 Leiding

De opdrachtgever is van mening dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De opdrachtgever wil dat voor alle locaties dezelfde manager verantwoordelijk is. Hij of zij dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig met de contactpersoon van de opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract, afspraken altijd na te komen, accuraat en snel te handelen en betrokken te zijn. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever.

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% van het aantal gecalculerde productie-uren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van de opdrachtgever. De uren van de manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht wordt. De directe leiding dient een directe lijn te hebben naar de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. Op werkdagen dient de directe

leiding altijd goed bereikbaar te zijn en dient binnen 24 uur terugkoppeling te worden gegeven op vragen/verzoeken van de opdrachtgever. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie diens effectief aanwezige tijd in het logboek te noteren.

### 7.3.3 VOG

Alle (nieuwe) medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient elke drie jaar vernieuwd te worden. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

### 7.3.4 Legitimatie

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje met pasfoto dat ze werkzaam zijn voor de opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke.

### 7.3.5 Bedrijfskleding

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding en PBM zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn eveneens verplicht bedrijfskleding van de opdrachtnemer te dragen.

### 7.3.6 Nederlandse taal

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie met de direct leidinggevende en schoonmaakmedewerkers van de opdrachtnemer in zowel geschreven als gesproken woord met de contactpersonen van de opdrachtgever mogelijk is in de Nederlandse taal.

### 7.3.7 Opleiding

100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een basis schoonmaakinstructie van de opdrachtnemer te hebben gekregen. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). De kosten voor opleiding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

### 7.3.8 Regels

Het is voor het personeel van de opdrachtnemer niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of terrein van de opdrachtgever. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen in noodgevallen toegestaan. Personeel van de opdrachtnemer mag niemand meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, ook geen huisdieren.

Het personeel van de opdrachtnemer moet zich conformeren aan de huisregels van de desbetreffende locatie van de opdrachtgever waar men werkzaam is.

## 7.4 Kwaliteit en controles

### 7.4.1 DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, dient de opdrachtnemer het Dagelijks Controle Systeem (DKS) te gebruiken. Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer het DKS-systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand/ per taak. De opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles dienen ieder kwartaal in de managementrapportage te worden aangeleverd.

### 7.4.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteitsmeetsysteem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureaurooms, sanitair en leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract is de opdrachtgever vrij om 2x per jaar kwaliteitsmetingen te laten uitvoeren door een onafhankelijk adviesbureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden van te voren aangekondigd maar niet op welke locatie er een controle plaats zal vinden. De opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de meting. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS-meting moet er een actueel werkprogramma, een taakkaart op dagniveau, een planning van de periodieke werkzaamheden en een plattegrond van de locatie aanwezig zijn.

De opdrachtnemer dient, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de locatie en met de contactpersoon van de opdrachtgever.

In de Bijlage boeteclausule staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR-controles onvoldoende zijn. De kosten voor eventuele hercontroles zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

### 7.4.3 Nulmeting

Opdrachtgever zal aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt

vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen, kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. Indien het achterstallige onderhoud dat veroorzaakt is door het niet of niet op de juiste wijze uitvoeren van de contractuele afspraken niet wordt opgelost, zullen de kosten voor de werkzaamheden in rekening worden gebracht bij het zittende schoonmaakbedrijf.

## 7.5 Veiligheid, arbo en milieu

### 7.5.1 Middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden.

De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

### 7.5.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid van eigen machines en apparatuur op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. De medewerker van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de schoonmaakmiddelen. Leerlingen mogen op geen enkele wijze in aanraking kunnen komen met de schoonmaakmiddelen.

### 7.5.3 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de meest recente versie van de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers

van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is. De opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwings-)instructies.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de opdrachtnemer.

#### 7.5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

## **7.6 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever**

### **7.6.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever**

Het is de opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals computers (die niet aan de opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten enzovoort te gebruiken. Gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in noodgevallen en calamiteiten. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd. Sleutels mogen het pand niet verlaten (tenzij anders is overeengekomen tussen opdrachtnemer en de contactpersoon van een locatie van de opdrachtgever tijdens de implementatieperiode).

### **7.6.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever veroorzaakt door de opdrachtnemer door bijvoorbeeld verkeerd gebruik van middelen zal op de opdrachtnemer worden verhaald. De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen en/of sanitaire voorzieningen bij de contactpersoon van de opdrachtgever van de betreffende locatie te melden.

### **7.6.3 Nutsvoorzieningen**

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

### **7.6.4 Alarm**

Indien een medewerker van de opdrachtnemer op een locatie van de opdrachtgever ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van de opdrachtnemer.

### **7.6.5 Werkkasten**

Op iedere locatie zal aan de opdrachtnemer een werkkast ter beschikking worden gesteld. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

## 7.7 Communicatie en facturatie

### 7.7.1 Communicatie

De communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer verloopt als volgt:

#### **Centraal**

- 4 keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de opdrachtgever en de contactbeheerder van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

#### **Decentraal**

- 4 keer per jaar met de directe leiding (objectleiding) van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR, DKS) besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

### 7.7.2 Managementrapportage

De contractbeheerder van de opdrachtgever ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na het verstrijken van ieder kwartaal op contractniveau en gesplitst per locatie een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren per locatie afgezet tegen de gecalculerde uren per locatie;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren;
- Opleidingsregistratie en opleidingspercentage medewerkers;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Verloop medewerkers (vertrek/ nieuwe medewerkers);
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van de laatste drie maanden, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;
- Resultaten DKS;
- Klachten en meldingen;
- Opvolgtijd klachten en meldingen;
- Alle gespreksverslagen;
- Mutatieoverzichten;
- Voostellen en verloop in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

De opdrachtnemer levert de managementinformatie aan in een format, dat schriftelijk is goedgekeurd door de opdrachtgever.

### 7.7.3 Logboek, gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. De logboeken dienen door de opdrachtnemer verstrekt te worden. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De objectleiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de opdrachtnemer en de contactgegevens van de opdrachtgever;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dagniveau.

### 7.7.4 Klachtenregistratie en –afhandeling

Via een centraal e-mailadres van de opdrachtnemer kunnen klachten en meldingen worden doorgezet naar de opdrachtnemer. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Dit geldt voor alle locaties, ook voor de locaties waar sprake is van eigen dienst. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

De opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk (per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van de schoollocatie.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

#### 7.7.5 Implementatie

De opstart dient voor alle scholen op dezelfde dag plaats te vinden. Mede hierom dient de opdrachtnemer ten aanzien van de opstart van het contract een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Wekelijks dient de opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

#### 7.7.6 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De opdrachtgever wil 1 verzamelfactuur per overeenkomst ontvangen. Op de verzamelfactuur zijn de verschillende locaties gespecificeerd. Facturen dienen per e-mail te worden verstuurd. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur per locatie. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kostenplaats;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.

## 8 Aanvullende eisen voor de uitvoering van de glasbewassing

### 8.1.1 Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidig geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" waarbij de leidraad "Veilig werken op hoogte" onderdeel van uitmaakt.

### 8.1.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de opdrachtnemer dient op alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt een maand na gunning aan de betreffende contactpersoon van de opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche". De opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### 8.1.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.

Het schoonmaken van de zonnepanelen en zonnecollectoren dient te gebeuren met gedemineraliseerd water en zachte sponzen/ doeken. Het gebruik van hogedruk reiniging is niet toegestaan.

### 8.1.4 Glasstaat

Na gunning dient de opdrachtnemer de M2 gevel- en separatieglas in te meten. Er dient een glasstaat te worden opgesteld met de M2 glas (inclusief omlijsting) gesplitst in gevelglas buitenzijde, gevelglas binnenzijde, separatieglas (dubbelzijdig) en eventueel aanwezige dakkoepels, gevelbeplating, zonnepanelen en zonnecollectoren. Op basis van

de opgegeven M2 tarieven in 'Bijlage calculatiebestand tabblad regietarieven' worden de prijzen voor de diverse onderdelen berekend.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeleverde glasstaat te controleren indien er twijfel ontstaat bij de opgegeven M2.

#### 8.1.5 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de contactpersoon van de betreffende locatie. De contactpersoon op de locatie dient een opleverbon voor akkoord te tekenen.

#### 8.1.6 Frequentie glasbewassing

Het gevelglas aan de buitenzijde en binnenzijde dient 2 keer per jaar gewassen te worden gewassen. Het separatieglass dient 1 keer per jaar dubbelzijdig gewassen te worden.

Dakkoepels en andere specifieke glasonderdelen worden 1 keer per jaar gewassen.

Indien de opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

#### 8.1.7 VCA

Naast de eisen met betrekking tot veiligheid dient opdrachtnemer VCA gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

#### 8.1.8 Planning/ vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever op locatie worden bepaald. De contactpersoon van de opdrachtgever op locatie bepaalt wanneer de glaswas wordt uitgevoerd en verstrekt hiervoor de opdracht aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient de glasbewassing 1 week vooraf aan te kondigen.

#### 8.1.9 Facturering

De facturatie voor de glasbewassing vindt na uitvoering plaats. De opdrachtgever wil 1 verzamelfactuur ontvangen. Op de verzamelfactuur zijn de verschillende locaties met de uitgevoerde werkzaamheden en kosten gespecificeerd. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Op alle facturen wordt het bedrag exclusief en inclusief BTW weergegeven. Beide facturen worden per e-mail verzonden naar de opdrachtgever.

De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.