



Programma van Eisen

Europese aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing
Deltion College

Kenmerk: 21118.0000
Datum: 14 februari 2022
Versie: 1.0
Status: definitief

We
facilitate.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Beschrijving organisatie	3
1.2 Toelichting locaties	3
1.3 Bedrijfsvoering	3
1.4 Visie op schoonmaak	4
2. Omschrijving schoonmaakdienstverlening	6
2.1 Gewenste contractvorm	6
2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden	6
2.3 Overige werkzaamheden	10
2.4 Extra werkzaamheden	10
2.5 Werkdagen en werktijden	11
2.6 Gebruik materialen en middelen	12
2.7 Bijzonderheden schoonmaakonderhoud	13
3. Glasbewassing	14
3.1 Richtlijnen	14
3.2 Scope glasbewassing	14
3.3 Meters en frequenties	14
3.4 Organisatorische voorwaarden	14
3.5 Kwaliteit glasbewassing	15
3.6 Gevelonderhoud	16
4. Personele organisatie	17
4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	17
4.2 Management leverancier	17
4.3 Schoonmaakmedewerkers	18
4.4 Veiligheid	21
5. Communicatie en contractmanagement	22
5.1 Communicatie	22
5.2 Implementatiefase	23
5.3 Meldingen	24
6. MVO	26
6.1 Goed werkgeverschap	26

6.2	Milieu	26
6.3	VGWM-plan	27
7.	Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	29
7.1	Klanttevredenheid	29
7.2	Technische kwaliteit	31
7.3	Bedrijfsvoering	32
7.4	MVO	32

1. Inleiding

1.1 Beschrijving organisatie

Het Deltion College (hierna ook: Deltion en Opdrachtgever) is een school die zich richt op middelbaar beroepsonderwijs voor jongeren en volwassenen.

De missie van Deltion is om studenten uit te dagen om het beste uit zichzelf te halen. Zowel persoonlijk, als in hun vakmanschap. Door aantrekkelijk onderwijs te leveren dat klaar is voor de toekomst. De toekomst van de studenten, medewerkers, partners uit de regio en de maatschappij.

Deltion heeft als doel voor 2023 om het belangrijkste regionale opleidingscentrum te zijn. Hiervoor wordt aan vier zaken vastgehouden:

- ♦ De manier waarop onze studenten zich willen ontwikkelen, staat voorop bij het vormen van ons onderwijs en de organisatie;
- ♦ Wij leiden vakmensen op in nauwe samenspraak met de praktijk. Zo weten we altijd waar de arbeidsmarkt écht op zit te wachten;
- ♦ Het Deltion College is meer dan een school. Het is een open gemeenschap waar studenten, medewerkers en partners uit de regio zich thuis voelen;
- ♦ Kwaliteit staat voorop. Niet alleen de kwaliteit van ons onderwijs, maar ook de kwaliteit van onze medewerkers, de verbinding met de regio en aansluiting op de arbeidsmarkt.

1.2 Toelichting locaties

Het Deltion College is gevestigd in Zwolle aan de Mozartlaan. De campus bestaat uit meerdere gebouwdelen die met kleurbenamingen zijn aangeduid. De campus bestaat uit gebouw groen, oranje, geel, rood, bruin, olijf, wit, bordeaux, blauw, zwart, zilver en grijs. Daarnaast zijn er twee parkeergarages en twee parkeerterreinen aanwezig. In bijlage 1B is een plattegrond te zien van de campus.

Daarnaast heeft Deltion College de volgende tijdelijke locaties welke onderdeel zijn van de scope:

- ♦ Hooglear (tot 1 augustus 2023);
- ♦ Kwikfit (tot 1 augustus 2023);
- ♦ Katwoldeweg (tot 1 augustus 2025);
- ♦ Bagijnesingel (tot 2028).

In bijlage 1C is een overzicht weergegeven van de capaciteit per gebouw in de vorm van aantal zitplaatsen. Over het algemeen is de bezetting ongeveer 65% tussen 8:30 en 18:00 uur en ongeveer 35% tussen 18:00 en 22:00 uur. Dit is slechts een indicatie en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

1.3 Bedrijfsvoering

De schoonmaakdienstverlening valt onder de afdeling facilitair en integrale veiligheid. De afdeling facilitair en integrale veiligheid bestaat uit:

- ♦ Hoofd facilitair en integrale veiligheid;

**We
facilitate.**

- ◇ Contractmanager facilitaire zaken;
- ◇ Kwaliteitsmedewerker;
- ◇ Huismeesters per gebouw.

Vanuit inkoop:

- ◇ Manager inkoop.

De Contractmanager is verantwoordelijk voor alle inhoudelijke zaken met betrekking tot het contract, onderhoudt de contacten met de interne klant op de locaties en coördineert de operationele facilitaire werkzaamheden in samenwerking met de Kwaliteitsmedewerker. De Contractmanager en de Kwaliteitsmedewerker zijn de voornaamste aanspreekpunten op tactisch en operationeel niveau voor Opdrachtnemer.

De spil van de facilitaire omgeving zijn de huismeesters die een centrale rol vervullen in het proces voor alle af- en aanmeldingen van klachten, wensen, storingen en informatie bij het Deltion College. Samen met de leveranciers/partners draagt het Deltion College zorg voor een optimale dienstverlening.

1.4 Visie op schoonmaak

De technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud kan nog zo goed zijn, als de klant niet de juiste beleving heeft, is er toch een probleem. Andersom geldt, als de beleving niet goed is en de klanttevredenheid wel hoog in het vaandel staat, is de oplossing niet direct om de technische kwaliteit te upgraden. Juist in dit geval geldt: meer zeep, helpt niet...

Beleving

De visie ten aanzien van de schoonmaak is erop gericht om bóven op een goede technische schoonmaakkwaliteit ("een schone school"), ook de beleving van studenten, bezoekers en medewerkers van onze Campus te laten gelden als maatstaf voor de schoonmaakkwaliteit.

Manier van werken

De taken van de schoonmaakmedewerker bestaan voor een belangrijk deel uit reguliere en geplande schoonmaakwerkzaamheden, maar juist ook meer werkzaamheden voor de "kers op de taart", uit specifiek klantgerichte schoonmaakwerkzaamheden die (op basis van kijken, denken, doen), proactief door de betrokken schoonmaakmedewerker worden uitgevoerd.

Kaders

Om invulling te kunnen geven aan de visie zijn de volgende kaders gedefinieerd:

Het waarborgen van een leefbare omgeving

"Leefbaarheid zit onder meer in het gebouw, in veiligheid, in de vraag: is het schoon?, herkenbaarheid en bij wie kan ik terecht". Met de schoonmaakdienstverlening wordt een bijdrage geleverd aan deze leefbare omgeving.

Transparante bedrijfsvoering

Met de bedrijfsvoering van de schoonmaakdienstverlening worden kosten op een eenvoudige wijze beheerst. Dat wil zeggen dat ingezet wordt op een transparant prijsbeleid met inzicht in kosten en in te zetten uren. Daarbij worden extra werkzaamheden tot een minimum beperkt.

Klanttevredenheid

Het Deltion College wenst de klanttevredenheid aantoonbaar te verbeteren. De medewerkers van de schoonmaakdienstverlening zijn klantgericht en betrokken. Zij kennen hun klanten, communiceren met ze, weten de vraag van hun klanten goed te interpreteren, weten tot waar eigen verantwoordelijkheden gaan en schakelen zo nodig op, zorgen voor een passend antwoord op de vraag, stemmen dit af en koppelen terug. Klachten worden voorkomen door proactief handelen.

Continuïteit

Het Deltion College kan erop vertrouwen dat de continuïteit van de schoonmaakdienstverlening is gewaarborgd. Continuïteit op het gebied van de kwaliteit en de klantbeleving.

Professionaliteit en ondernemerschap

Het Deltion College wenst een professionele invulling van de schoonmaakdienstverlening. Een partner die verantwoordelijkheid neemt voor een optimale coördinatie en weet wat er op de locaties speelt en nodig is. Tenminste de marktbewegingen, duurzame en innovatieve mogelijkheden volgt en waar mogelijk deze implementeert binnen het Deltion College.

Meerwaarde voor het onderwijs

Het Deltion College vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer een meerwaarde biedt voor haar primaire proces (onderwijs). Hierbij kan gedacht worden aan het participeren in het onderwijs door bijvoorbeeld het geven van (gast)colleges en/of het gezamenlijk optrekken in het kader van praktijkopdrachten/praktijkvraagstukken. Opdrachtnemer kan op een creatieve en innovatieve wijze meedenken over haar mogelijke meerwaarde voor het onderwijs.

2. Omschrijving schoonmaakdienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten. De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

2.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- ◇ Alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van de dienstverlening. In de ruimtestaat in het Prijzenblad is aangegeven welke ruimten in onderhoud zijn;
- ◇ De elementen in deze ruimten die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

De buitenterreinen en de parkeerterreinen vallen buiten scope en zijn derhalve geen onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze ruimten/terreinen worden schoongemaakt door een derde partij, Balanz. In de ruimtestaat is aangegeven welke ruimten in onderhoud zijn.

2.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- | | |
|------------------------------------|--------|
| ◇ Leslokalen | AQL 7% |
| ◇ Bureaukamers | AQL 7% |
| ◇ Verkeersruimten | AQL 7% |
| ◇ Sanitaire ruimten en kleedkamers | AQL 4% |
| ◇ Overige ruimten | AQL 7% |

Naast de VSR-KMS dient de kwaliteit op de oplevermomenten te voldoen aan de volgende eisen:

- ◇ Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale en verticale vlakken en randen tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij zijn van gehecht vuil;
 - vrij zijn van los vuil en dicht stof;
 - vrij zijn van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - tot 3 meter spinragvrij zijn;
 - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- ◇ Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - moeten:
 - urinelucht vrij zijn. **N.B.** Tijdens de nulmeting zal vastgesteld worden welke ruimtes niet vrij van urinelucht worden overgedragen. Op basis van de nulmeting zullen in overleg de vervolgafspraken worden afgestemd;
 - afvoerputjes worden bijgevuld indien nodig, zodat zij niet droog staan. Tevens dienen deze tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - mogen:
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste oplevermoment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde (stenen) vloeren (inclusief voegen): moeten vrij zijn van los vuil, stof, vlekken, aanslag en strepen;
 - Linoleum vloeren: moeten een gesloten, gladde bescherm laag hebben die stof- en vlek vrij is;
 - Zachte vloerbedekking: vlekverwijdering uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleverkwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, vlekken e.d.);
 - Houten vloeren: moeten vrij zijn van los vuil, stof, vlekken en schopstrepen;
- ◇ Aanvullend geldt voor al het aanwezige glas (met uitzondering van de tourniquets) dat dit tot 2.00 meter hoogte vrij dient te zijn van vingertasten, vlekken en methodefouten. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden;
- ◇ Aanvullend geldt voor de onderzijde van meubilair dat deze vrij moet zijn van kauwgomresten.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimten.

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het proactief signaleren van en inspelen op vervuiling, ook wanneer buiten de initiële scope van de dienstverlening ligt. Als er bijvoorbeeld sprake is van etensresten op de muur, boven de 2.00 meter, wordt van Opdrachtnemer verwacht dit te signaleren en de vervuiling weg te halen en schoon te maken.

In het Plaza restaurant is de catering leverancier verantwoordelijk voor het na elke pauze van 10:00 – 12:00 en 14:00 uur de tafels en stoelen veegschoon houden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse schoonmaak van de tafels en stoelen.

2.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld middels een kaartje op het betreffende bureau. De kaartjes worden aangeleverd door Opdrachtgever.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening, zijn als volgt:

- ♦ Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- ♦ Koffiezetapparaten;
- ♦ Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- ♦ Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- ♦ Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de opleverkwaliteit te laten voldoen;
- ♦ Het vlek vrij maken van plafonds;
- ♦ Technische apparatuur in technische ruimten;
- ♦ Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- ♦ Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- ♦ Decoratiemateriaal;
- ♦ Beveiligingscamera's;
- ♦ Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- ♦ Raambeschutting;
- ♦ Kunstobjecten;
- ♦ Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;
- ♦ Opleiding specifieke elementen. Hierbij kan gedacht worden aan verpleegbedden bij de zorgopleiding, gasbranders in een technische ruimte, het fornuis bij de horecaopleiding en sporttoestellen en -attributen voor de sportopleiding. Het kan zijn dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever wordt gevraagd om op afroep opleiding-specifieke elementen te reinigen; dit kan op offertebasis tegen het geldende uurtarief.

2.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten geldt voor de gehele locatie, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- ♦ Dagelijks Sanitaire ruimten en verkeersruimten
- ♦ Drie keer per week Verkeersruimten en leslokalen
- ♦ Twee keer per week Bureaukamers en overige ruimten

Het oplevermoment is om 8:00 uur 's ochtends.

Daarnaast dient er voor enkele ruimten een nalooprondte te worden uitgevoerd. Deze zijn weergegeven in de ruimtestaat. De nalooprondte geldt als 'snelle nalooprondte'; enkel de veelgebruikte contactoppervlakken en sanitair dienen extra gereinigd te worden.

We
facilitate.

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

2.2.5 Periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om schoonmaakwerkzaamheden tussen de 2.00 en 3.50 meter. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- ◇ 1x per jaar Bureaukamers, verkeersruimten (met uitzondering van keuken en pantry's), leslokalen en overige ruimten
- ◇ 2x per jaar Sanitaire ruimten, keuken en pantry's

Daarnaast gelden de volgende specifieke werkzaamheden:

5x per jaar:

- ◇ Het grondig schoonmaken van het te beschrijven gedeelte van de whiteboards gedurende de vakanties of aan het eind van de laatste dag voor de vakantie.

2x per jaar:

- ◇ Stof- en vlek vrij maken van wanden en vloeren in de bergingen van de sportzalen (incl. verwijderen en terugzetten materialen);
- ◇ Dojo bruin vloer reinigen, matten en onderliggende vloer (incl. verwijderen en terugleggen matten);

1x per jaar:

- ◇ Stof- en vlek vrij maken dak boven draaideur, ronde daken entree hoofdingangen;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken dak, receptie West;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken afdak Plein 15, gebouw Bruin;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken grijze richel rondom entree inclusief letters, gebouw Geel;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken 42 stuks lampenkappen en 3 wolkjes binnen/buitenzijde, Boulevard Oost en West;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken 3 stuks lampenkappen op stalen voet, Boulevard Oost;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken 26 stuks ronde lampen en 16 stuks rechthoekige lampen, brugrestaurant;
- ◇ Stofvrij maken van buizen, leidingen en grijze beplating, brugrestaurant 3e verdieping;
- ◇ Stofvrij maken onderzijde zachte scheidingswanden sportzaal 1e etage (4 stuks);
- ◇ Stof- en vlek vrij maken bovenzijde 16 stuks vendingautomaten incl. randje achter machine;
- ◇ Stof- en vlek vrij maken van in het zicht liggende randen en richels boven de 3.50 meter;
- ◇ Stofvrij maken (uitwendig) van plafondroosters en luchtroosters.

Opdrachtnemer levert voor de start van het schooljaar een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Deze dient elk jaar uiterlijk 1 augustus te worden aangeleverd. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De eerste jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

Het periodieke onderhoud aan de vloeren en dieptereiniging van de keukens wordt op afroep door Opdrachtgever uitgevraagd aan Opdrachtnemer en is derhalve geen onderdeel van de standaard dienstverlening.

2.3 Overige werkzaamheden

2.3.1 Activiteiten en evenementen

Gedurende het schooljaar organiseert Opdrachtgever activiteiten. Dit zijn ca. 500 activiteiten per schooljaar, en daarbij kan gedacht worden aan ouderavonden, etc. In overleg met Opdrachtnemer wordt zoveel mogelijk geprobeerd extra werk te voorkomen door werkzaamheden van de reguliere werkzaamheden te verschuiven. Opdrachtnemer wordt geïnformeerd over de activiteiten en dient hier met haar dienstverlening zelf flexibel op in te spelen, zonder extra kosten in rekening te brengen.

Voor de grotere evenementen (> 1000 personen, zoals de Deltion dag) wordt op aanvraag van Opdrachtgever een servicemedewerker van Opdrachtnemer ingezet, op afroep.

2.3.2 Rookruimtes

Aan de buitenzijde van zowel de oost- als westzijde van de campus, voor gebouw Blauw en aan de achterzijde van gebouw Grijs, bevinden zich rookruimtes, in totaal 4 zones. Het maandelijks onderhouden van de rookruimtes (alleen de abri zelf, niet de vloer) en het wassen van het abriglas is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

2.3.3 Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor de communicatie over storingen en defecten.

2.3.4 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vuilafvoer. In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- ♦ De afvalbakken dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- ♦ In ieder geval elke vrijdag na sluiting van de locatie de afvalbakken ledigen;
- ♦ Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- ♦ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken.

De ecopoints in de gangen maken geen onderdeel uit van de scope van vuilafvoer. De praktijkruimten en sanitaire voorruimten op de campus kennen slechts enkele prullenbakken.

2.4 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door het Hoofd facilitair & integrale veiligheid, de Contractmanager facilitaire zaken en de Kwaliteitsmedewerker. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ♦ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- ♦ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;

- ◇ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ◇ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

2.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt:

- ◇ Nieuwjaarsdag;
- ◇ Koningsdag;
- ◇ Bevrijdingsdag;
- ◇ Hemelvaartsdag;
- ◇ 1e en 2e Paasdag;
- ◇ 1e en 2e Pinksterdag;
- ◇ 1e en 2e Kerstdag.

Op de bovengenoemde dagen is de locatie gesloten en kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd in de vakanties, omdat er dan weinig medewerkers en studenten aanwezig zijn. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

Opdrachtnemer houdt daarbij rekening met de onderstaande punten:

- ◇ De onderwijsruimten zijn van 8:00 tot 18:00 uur volop in gebruik. Er is dan geen mogelijkheid tot schoonmaken hiervan. Voor sanitair, algemeen en kantoorruimten is dat wel mogelijk en kan dit ook overdag plaatsvinden;
- ◇ Werkzaamheden storend voor het primaire proces van Opdrachtgever worden zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag/avond uitgevoerd, waardoor de lessen van Opdrachtgever zo min mogelijk worden verstoord;
- ◇ Een aantal ruimten worden in het weekend of de avonden verhuurd. Welke ruimten/gebouwen dit zijn, is opgenomen in de bijlage Dienstverleningsmatrix;
- ◇ In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke werktijden aangegeven per gebouw. De exacte werktijden worden na gunning per gebouw in onderling overleg met Opdrachtgever bepaald.

Er zijn 40 onderwijsweken en 12 onderwijsluwe weken. Opdrachtnemer dient rekening te houden in zijn inschrijving (inclusief calculatie) met onderwijsluwe weken:

- | | |
|---|---|
| ◇ Week 1 en 6 van de zomervakantie: | 100% inzet schoonmaak; |
| ◇ Week 2 t/m 5 van de zomervakantie en de voorjaars-, mei-, herfst- en kerstvakantie: | inzet twee schoonmaakmedewerkers van elk 8 uur, waarbij er bezetting is tussen 7:00 en 18:00 uur. |

2.6 Gebruik materialen en middelen

2.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

2.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

2.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

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

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

2.7 Bijzonderheden schoonmaakonderhoud

Een overzicht van de gebouw specifieke bijzonderheden is opgenomen in de bijlage Dienstverleningsmatrix.

Aanvullend gelden onderstaande taken en bijzonderheden en maken onderdeel uit van de scope:

- ♦ In alle gebouwen geldt een totaal rookverbod;
- ♦ Randen en richels dienen zo ruim mogelijk geïnterpreteerd te worden en zijn zowel horizontaal als verticaal;
- ♦ Emmers ledigen in het toilet of gootsteen in de werkkast;
- ♦ Daar waar staat reikhoogte dient 2.00 meter te worden gelezen;
- ♦ Meubilair en afvalbakken dienen op de plaats teruggezet te worden;
- ♦ Bij het nat reinigen van de vloeren dienen gele waarschuwingsbordjes geplaatst te worden met de tekst 'Wet'. Deze dienen door Opdrachtnemer geleverd, geplaatst en verwijderd te worden;
- ♦ Daar waar sprake is van in bruikleen gestelde ruimten en/of machines houdt Opdrachtnemer deze op eigen kosten schoon. Dit betreft in elk geval de twee opslagruimtes en beschikbare werkkasten.

3. Glasbewassing

3.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte. Het geldende dakprotocol is in bijlage 1E opgenomen.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- ♦ Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde;
- ♦ Het separatieglass en overige glas (deuren en toegangspoortjes);
- ♦ Het entreeglas;
- ♦ Het dakglas;
- ♦ De lichtkoepel aan uiteinde van Boulevard Oostzijde (moeilijker bereikbaar);
- ♦ Horizontale frames (boven-, onder-, achter-, voorzijde en kopse kanten). Voor foto's van de horizontale frames/lamellen zie bijlage 1D.

Al het bovenstaande glas is inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen en omlijsting), randen en richels en buitendeuren.

Bijzonderheden zijn:

- ♦ Gebouw Rood heeft aan de buitenzijde glaspanelen;
- ♦ De zogenaamde 'atriums' zijn veelal 3 verdiepingen hoog.

Buiten scope valt de binnenzijde van de zogenaamde 'spaceframes' inclusief de buizen.

3.3 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per gebouw en de bijbehorende frequentie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing wordt taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd.

3.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ♦ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder schooljaar verstrekt, uiterlijk 1 augustus. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan maximaal één week afgeweken worden van deze planning. De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- ♦ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);

- ◇ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ◇ Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver;
- ◇ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ◇ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- ◇ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

3.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit door een onafhankelijke derde te laten controleren. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- ◇ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lek- en gemorst water op de vloeren, radiatoren en waterslagen;
 - Het verwijderen van stickers/plakband van de ramen tijdens de uitvoering van een glaswasbeurt.
- ◇ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- ◇ Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- ◇ Indien één maal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◇ Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◇ Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd,

etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan. Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd, wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

3.6 Gevelonderhoud

Additioneel op de uitvoering van de glasbewassing dient op afroep gevelonderhoud uitgevoerd te worden. Dit heeft een tweeledig doel:

- ♦ Technisch: het tegengaan van degradatie en voorkomen van aantasting van de beschermlagen;
- ♦ Beleving: de uitstraling van het gebouw in stand houden.

3.6.1 Taken gevelonderhoud

Binnen de scope valt het op afroep uitvoeren van gevelreiniging en het verwijderen van gemorst water op de vloeren en waterslagen. Onder het uitvoeren van gevelreiniging wordt verstaan het intensief reinigen: reinigen met mechanische/chemische hulpmiddelen zoals stoom en gepaste druk. Ook het vastzittende vuil wordt hiermee verwijderd.

Bij het reinigen van de gevel het onderstaande in acht houden:

- ♦ Maximaal 120 bar gebruiken;
- ♦ Hierbij een minimale afstand van 1 á 1,5 meter van de gevel aanhouden;
- ♦ Vooraf controleren of er (ventilatie)roosters open staan;
- ♦ Starten met lage druk en rond de 30 graden en pas als de vervuiling niet verdwijnt de druk langzaam opbouwen;
- ♦ Nooit met volle druk en temperatuur starten;
- ♦ Medewerkers dienen uitleg te ontvangen en/of SIR gecertificeerd te zijn.

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters gevelonderhoud per locatie.

4. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers, welke op te vragen zijn via: Charles.Szerkowski@hago.nl.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

4.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus.



FIGUUR 1: NIVEAUS OPDRACHTNEMER

In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.2.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinator over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel coördinator is het niveau leidinggevende dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel coördinator is verantwoordelijk voor:

- ♦ De uitvoering van de Overeenkomst;
- ♦ Het uitvoeren van eigen (DKS) kwaliteitsmetingen/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- ♦ Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- ♦ Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ♦ Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdsperiode gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ♦ Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locaties van Opdrachtgever;
- ♦ Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt, welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

4.3 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

**We
facilitate.**

4.3.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- ♦ Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ♦ Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ♦ Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- ♦ Medewerkers van Opdrachtnemer zijn frequent op de locatie van Opdrachtgever aanwezig en hebben daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden te signaleren. Dit geldt ook voor verstoringen buiten de eigen scope van de dienstverlening (bijvoorbeeld een kapotte lamp). Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren;
- ♦ Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- ♦ De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- ♦ Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden. Privé gesprekken tijdens het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden zijn uitdrukkelijk niet toegestaan;
- ♦ Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- ♦ Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- ♦ De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

4.3.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

4.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- ◇ Naam;
- ◇ Geboortedatum;
- ◇ Nummer van het wettig ID;
- ◇ Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan één jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

4.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

4.3.5 Sleutelbeheer

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich voor aanvang werkzaamheden te melden bij de beveiliging/receptie. Hier ontvangen zij sleutels om toegang te verkrijgen tot de schoon te maken ruimten. Bij het einde van de werkzaamheden leveren de medewerkers de sleutel weer in bij de beveiliging/receptie van Opdrachtgever. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

4.3.6 Parkeerbeleid

Op de locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van de parkeergelegenheid.

4.4 Veiligheid

4.4.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

4.4.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

5. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

5.1 Communicatie

5.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Hoofd facilitair en integrale veiligheid en Contractmanager facilitaire zaken	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Hoofd facilitair en integrale veiligheid, Contractmanager facilitaire zaken en Hoofd inkoop	4x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Contractmanager facilitaire zaken	12x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Contractmanager facilitaire zaken en/of Medewerker kwaliteit	52x per jaar	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

5.1.2 Informatievoorziening

Voor de gedeelde informatievoorziening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt een gedeelde omgeving ingericht op Microsoft Teams. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de hieronder benoemde informatievoorziening tijdig in deze omgeving wordt geplaatst.

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, binnen vijf werkdagen.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ♦ Status KPI's;
- ♦ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ♦ Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- ♦ Besprekingsverslagen;
- ♦ Afhandeling KWIS-aanvragen;
- ♦ Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- ♦ Actieplannen (voortgang en borging).

De kwartaalrapportages worden binnen 10 werkdagen na de laatste dag van het betreffende kwartaal opgeleverd.

5.2 Implementatiefase

5.2.1 Implementatieplan

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- ♦ Stappenplan met de te ondernemen acties;
- ♦ Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- ♦ Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- ♦ Tijdsplanning met mijlpalen.

5.2.2 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

5.3 Meldingen

5.3.1 Waarnemingen

De kwaliteitsmedewerker van Opdrachtgever zal regelmatig een fysieke controle uitvoeren op de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. Waarnemingen die Opdrachtgever aan de hand van deze controle doet, zullen direct gemeld worden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient conform de respons- en oplostijden (zie paragraaf 5.3.4) op deze waarnemingen te reageren en zo nodig de kwaliteit te herstellen.

Indien een zelfde waarneming binnen een periode van één maand twee maal of vaker voorkomt, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op binnen vijf werkdagen. Dit verbeterplan wordt voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen vijf werkdagen) dient het plan binnen 2 weken geïmplementeerd te worden.

5.3.2 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via Topdesk. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een periode van drie maanden twee maal of vaker voorkomt, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op binnen vijf werkdagen. Dit verbeterplan wordt voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen vijf werkdagen) dient het plan binnen 2 weken geïmplementeerd te worden.

5.3.3 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- ♦ Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- ♦ Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- ♦ Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- ♦ Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

5.3.4 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Melding	Reactietijd	Oplostijd
Waarneming	1 uur	Binnen 1 werkdag
Klacht/storing	1 uur	Binnen 1 werkdag

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- ◇ Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ◇ Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

6. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- ♦ Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- ♦ Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- ♦ Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- ♦ Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- ♦ Een helder ziekteverzuimbeleid.

6.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

6.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- ♦ Hergebruik van materialen;
- ♦ Biologisch afbreekbare middelen;
- ♦ Tegengaan van verspilling;
- ♦ Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- ♦ De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- ♦ Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- ♦ Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- ♦ Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

6.2.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

6.3 VGWM-plan

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

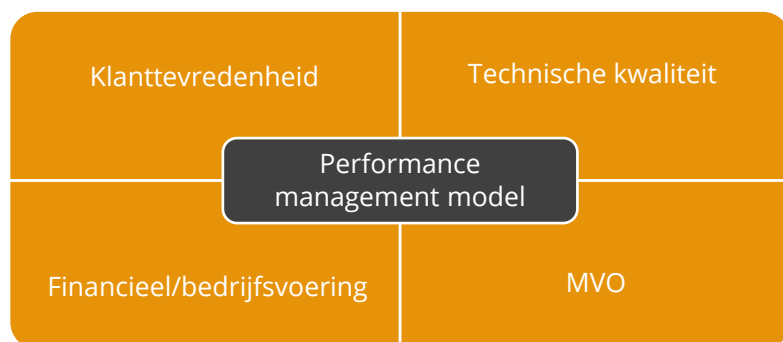
- ♦ Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- ♦ Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantoor tijden;
- ♦ Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;

- ◇ Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- ◇ Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- ◇ Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- ◇ Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- ◇ Overige relevante procedures;
- ◇ De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- ◇ Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- ◇ Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- ◇ Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- ◇ Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

7. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 2: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- ♦ Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- ♦ Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- ♦ Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- ♦ Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

7.1 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid medewerkers en/of studenten	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	In opdracht en op aanvraag van Opdrachtgever door een onafhankelijke derde, maximaal eenmaal per contractjaar.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

7.2 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Waarnemingen oplossen binnen gestelde oplostijd	90% van de waarnemingen worden binnen de vastgestelde oplostermijn opgelost	Maandelijks rapporteert Opdrachtnemer over deze KPI op basis van haar eigen registratie.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat. Opdrachtgever bepaalt tijdens de looptijd van de Overeenkomst zelf de gewenste frequentie.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> 1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald):</u> 1. Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd; 2. Indien één maal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; 3. Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; 4. Indien een gebouw binnen één contractjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.			

7.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. <u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

7.4 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- ♦ Duurzaam inkopen;
- ♦ Veiligheid;
- ♦ Arbeidsbeleid;
- ♦ Afvalscheiding.