

Europese aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing  
Veiligheidsregio Fryslân

Programma van Eisen



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen  
Referentienummer: VRF-EA-MvD-2022  
Datum: 30 juni 2022

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Uitgangspunten dienstverlening .....</b>	<b>4</b>
1.1	Werkzaamheden.....	4
1.2	Werkbare dagen.....	4
1.3	Werktijden .....	4
1.4	Kwaliteitsontwerp aan de hand van opleverstaten .....	4
1.5	Kwaliteitsontwerp aan de hand van werkprogramma's.....	4
1.6	Locatiebijzonderheden .....	4
1.7	Werkzaamheden tijdens kantoor tijden .....	5
1.8	Afvaltransport.....	5
1.9	Contractmutaties .....	5
1.10	Nulmeting .....	6
1.11	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden .....	6
1.12	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden .....	6
<b>2</b>	<b>Glasbewassing .....</b>	<b>7</b>
2.1	Prijzen.....	7
2.2	Inventarisatie glas.....	7
2.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	7
2.4	Planning glasbewassing.....	7
2.5	Uitvoering glasbewassing .....	8
2.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing .....	8
2.7	Oplevering glasbewassing.....	8
<b>3</b>	<b>Sanitaire benodigheden.....</b>	<b>9</b>
3.1	Bestellen en aanvullen.....	9
3.2	Voorraadbeheer .....	9
<b>4</b>	<b>Materialen, middelen, machines en milieu .....</b>	<b>10</b>
4.1	Materialen, middelen en machines .....	10
4.2	Machines en elektrische veiligheid .....	10
4.3	Milieu .....	10
<b>5</b>	<b>Personeel en Organisatie .....</b>	<b>12</b>
5.1	Personeel .....	12
5.2	Contactpersoon vanuit de dienstverlener .....	12
5.3	Inzet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.....	12
5.4	Tijdregistratie .....	12
5.5	Verklaring omtrent gedrag .....	12
5.6	Legitimatie .....	13
5.7	Bedrijfskleding .....	13
5.8	(Facilitaire) voorzieningen.....	13
5.9	Veiligheid .....	13
5.10	Schade .....	13
<b>6</b>	<b>Communicatie .....</b>	<b>14</b>
6.1	Taal.....	14
6.2	Overleg tussen VRF en dienstverlener .....	14
6.3	Managementinformatie .....	14
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten .....	14
6.5	Contract Informatieboek.....	14
<b>7</b>	<b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) .....</b>	<b>16</b>
7.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR .....	16
7.1.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering .....	16
7.1.2	Vervolgstappen bij afkeur.....	16
7.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer .....	16
7.2	Belevingskwaliteit locatiegebruikers.....	17
7.3	Programma van Eisen (PvE) audit.....	17
7.4	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit .....	18
7.5	Consequenties KPI monitor programma .....	19

**Bijlagen:**

P1a. Calculatiemodel

P1b. Locatieoverzicht

P2a. Kwaliteitsontwerp opleverstaat bemande brandweerlocaties en kantoor

P2b. Kwaliteitsontwerp werkprogramma onbemande brandweerlocaties en GGD

P3a. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud

P3b. Aanwijzingen inspanningsgericht schoonmaakonderhoud

P4. Aanwijzingen glasbewassing

## **1 Uitgangspunten dienstverlening**

### **1.1 Werkzaamheden**

Veiligheidsregio Fryslân (hierna: VRF) kent een grote diversiteit aan type locaties:

- GGD locaties met kantoor en vergaderfunctie en consultatiebureaus
- Bemande brandweerlocaties
- Onbemande brandweerlocaties
- Covid test- en vaccinatie locaties

De werkzaamheden betreffen:

- dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud
- glasbewassing
- aanvullen van sanitaire supplies
- reinigen koffieautomaten op een aantal locaties
- extra werkzaamheden en werkzaamheden op afroep

### **1.2 Werkbare dagen**

Bij VRF wordt met verschillende schoonmaakfrequenties per week schoongemaakt. Het uitgangspunt hierbij is dat GGD locaties, het hoofdkantoor in Leeuwarden en de bemande brandweer locaties vijfmaal per week worden schoongemaakt (maandag tot en met vrijdag) en onbemande brandweer locaties eenmaal per week. Hierbij is de dag afhankelijk van de oefenavond: de schoonmaak vindt (bij voorkeur) plaats op de dag na een oefenavond. Na gunning wordt hiervoor de planning overlegd.

### **1.3 Werktijden**

De gewenste werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn weergegeven in het locatieoverzicht in Bijlage P1b.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

### **1.4 Kwaliteitsontwerp aan de hand van opleverstaten**

Voor de bemande brandweerlocaties en kantoorlocaties verkiest VRF er voor om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. In het locatieoverzicht in Bijlage P1b is weergegeven welke locaties dit betreft.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

### **1.5 Kwaliteitsontwerp aan de hand van werkprogramma's**

Het kwaliteitsontwerp voor de onbemande brandweerlocaties en GGD-locaties bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

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

### **1.6 Locatiebijzonderheden**

Zie voor de beschrijving van de VRF organisatie de inschrijfleidraad. VRF kent een diversiteit aan locaties. Binnen de scope van deze aanbesteding vallen brandweer-, GGD-, JGZ-locaties (consultatiebureaus) en kantoorlocaties. Daarvan zijn er zes (6) GGD-locaties die

een test- en vaccinatiefunctie hebben in relatie tot COVID-19. Een aantal brandweerlocaties is onbemand. Op deze locaties zijn oefenavonden. Schoonmaak vindt dan op de dag na een oefenavond plaats. De definitieve planning van de oefenavonden wordt na gunning met de schoonmaakdienstverlener besproken. Gedurende de looptijd van de schoonmaakovereenkomst is het mogelijk dat het aantal GGD Test- en vaccinatielocaties afneemt of opgeschaald wordt. Dit is afhankelijk van de ontwikkelingen omtrent COVID-19.

### **1.7 Werkzaamheden tijdens kantoor tijden**

Op dit moment wordt op de Hoofdstad Leeuwarden (Brandweer) een aantal werkzaamheden uit het schoonmaakprogramma overdag uitgevoerd door medewerkers van een SW-bedrijf. Een aantal schoonmaakmedewerkers van die locatie wil niet in de avond werken. Om die reden is gekozen om de werkzaamheden overdag uit te laten voeren.

VRF heeft de wens om een uitbreiding te realiseren in het aantal schoonmaakmedewerkers met een SW-indicatie. Een optie is om deze medewerkers in te zetten op o.a. de hoofdlocatie, Harlingertrekweg 58 in Leeuwarden. Aan de inschrijvers wordt gevraagd welke mogelijkheden zij hiervoor zien, rekening houdend met de rechten en plichten van het over te nemen personeel. Zie ook paragraaf 5.2.

De werkzaamheden die overdag uitgevoerd worden, zijn contractwerkzaamheden komend uit het huidige programma, en zijn dus geen toevoeging of aanvulling op dit programma.

### **1.8 Afvaltransport**

Afval wordt centraal ingezameld door VRF. Op diverse plaatsen in de locaties staan hiervoor afvalunits waar restafval en koffiebekertjes in kunnen. De dienstverlener ledigt deze afvalunits en brengt het afval naar de betreffende afvalcontainer. De units worden voorzien van een nieuwe zak.

### **1.9 Contractmutaties**

Naast de wisseling in het aantal GGD test- en vaccinatielocaties, zijn overige wijzigingen van (of binnen) locaties niet uit te sluiten. Door deze uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of mutaties binnen locaties, kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op en past de uitvoering van werkzaamheden aan op de actuele situatie. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt VRF dit minimaal twee (2) maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt VRF dit minimaal drie (3) maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Een uitzondering op bovengenoemde termijnen geldt voor 'spoed' en locaties met niet vooraf bekende bestaansduur zoals de GGD Test- en vaccinatielocaties. Omdat op voorhand niet te voorspellen is wanneer deze op- of afgeschaald worden, geldt hier dat VRF dit minimaal één (1) week vooraf kenbaar maakt. Van de dienstverlener wordt hier een flexibele houding in verwacht in het organiseren van de benodigde schoonmaakwerkzaamheden. De dienstverlener is vrij om de werkzaamheden bij een onderaannemer te beleggen indien de dienstverlener niet zelf in staat is om deze genoemde werkzaamheden in te vullen. Hierbij geldt dat de dienstverlener het eerste aanspreekpunt voor VRF blijft en verantwoordelijk blijft voor de juiste organisatie van de werkzaamheden, zoals dit contractueel is vastgelegd of is besproken met VRF (zoals ureninzet, frequenties en handelingen).

VRF houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk

en worden per kwartaal verrekend met de dienstverlener.

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

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

### **1.10 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met VRF en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting vindt plaats op een door VRF nader te bepalen deel van de totale locaties en wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

### **1.11 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat VRF, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

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

### **1.12 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden**

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

## **2 Glasbewassing**

### **2.1 Prijzen**

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

Het separatieglas is enkelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing.

De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

### **2.2 Inventarisatie glas**

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op de informatie zoals bij opdrachtgever bekend ten tijde van het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m<sup>2</sup>. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten exclusief de directe omlijsting. Inschrijvers prijzen de werkzaamheden voor de glasbewassing apart van de werkzaamheden voor het reinigen van omlijstingen. Dit maakt het voor VRF mogelijk om zowel een opdracht te geven inclusief omlijsting als exclusief omlijsting.

### **2.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**

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

De dienstverlener informeert VRF schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan VRF ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

### **2.4 Planning glasbewassing**

#### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt VRF schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

#### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van VRF.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan VRF. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van VRF kan worden afgeweken van de planning.

## **2.5 Uitvoering glasbewassing**

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en (indien gewenst door VRF) de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

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

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

- Papieren, plakband, stickers en verfstrepen van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.
- Ramen vrij toegankelijk zijn, bureaus of ander meubilair belemmeren de toegankelijkheid van het glas niet.

## **2.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Medewerkers die glasbewassingswerkzaamheden uitvoeren, dienen in het bezit te zijn van een geldig VCA-basis certificaat.

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

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

## **2.7 Oplevering glasbewassing**

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

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

Bij de onbemande locaties kan de werkbon achtergelaten worden op de locatie.

### **3 Sanitaire benodigdheden**

#### **3.1 Bestellen en aanvullen**

De opdracht behelst tevens het bestellen en aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen, wisseling van damesverbandcontainers en wisseling van schoonloopmatten.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar zijn. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent.

Facturatie dient te geschieden aan VRF, op basis van een vast maandbedrag. In het calculatiemodel staan de afgenomen artikelen. Inschrijver prijst deze af op basis van eenheidsprijzen. Na gunning wordt het definitieve vaste maandbedrag vastgesteld op basis van de werkelijk afgenomen hoeveelheden van de afgelopen drie jaar.

#### **3.2 Voorraadbeheer**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen op de locaties van opdrachtgever. De dienstverlener draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Ook zal de schoonmaakdienstverlener het verbruik gespecificeerd per kwartaal en locatie transparant overleggen aan VRF in de managementrapportage (zie ook paragraaf 6.3). De dienstverlener zal de levering direct plaatsen in de opslagruimte van de schoonmaakdienstverlener. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur plaatsvinden. Voor VRF dient inzichtelijk te zijn wat het verbruik per locatie is.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het dagelijks bijvullen van de dispensers.

## **4 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **4.1 Materialen, middelen en machines**

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

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. VRF stelt opslagruimte, voorzien van verlichting en schappen, gratis ter beschikking. In een aantal opslagruimten is een stortbak aanwezig.

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

In de Hoofdlocatie Brandweer in Leeuwarden zijn wasmachines aanwezig. Deze zijn in eigendom van VRF, maar kunnen gebruikt worden door de schoonmaakdienstverlener.

### **4.2 Machines en elektrische veiligheid**

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

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

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

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

### **4.3 Milieu**

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

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

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

## **5 Personeel en Organisatie**

### **5.1 Personeel**

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en representatief personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

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

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

### **5.2 Contactpersoon vanuit de dienstverlener**

VRF vindt het belangrijk en stelt dit daarom als eis om één aanspreekpunt te hebben vanuit de dienstverlener voor het gehele contract. Deze functionaris heeft het overzicht over alle werkzaamheden, kent de locaties, de klant en de schoonmakers/voorzieners. Ook is deze functionaris bekend met locatiebijzonderheden en heeft de regie bij ad-hoc aanvragen. Het aanspreekpunt is dagelijks bereikbaar voor VRF en bezoekt regelmatig de locaties en is daar zichtbaar voor zowel de schoonmakers als de klant. Hij/zij stelt zich op ten dienste van de doelstellingen die VRF heeft met het schoonmaakcontract en denkt pro-actief mee in oplossingen en voert maandelijks overleg met de klant over de voortgang van de werkzaamheden.

### **5.3 Inzet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt**

In de huidige situatie werken een aantal mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op diverse locaties. VRF wil graag de huidige inzet behouden. Daarnaast wil VRF op de 2 hoofdlocaties (kantoorfunctie) ook een deel van het werk laten uitvoeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Aan de inschrijvers wordt gevraagd welke mogelijkheden zij hiervoor zien en hoe en in welke mate dit doel gerealiseerd kan worden.

### **5.4 Tijdregistratie**

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

### **5.5 Verklaring omtrent gedrag**

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

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

## **5.6 Legitimatie**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is VRF gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Daarnaast kunnen de schoonmaakmedewerkers zich altijd legitimeren conform de Wet op de Identificatieplicht.

## **5.7 Bedrijfskleding**

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

## **5.8 (Facilitaire) voorzieningen**

Het gebruik van de in de locaties van VRF aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van VRF. Uitzondering hierop zijn de openbare warme drankenautomaten.

## **5.9 Veiligheid**

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locaties van VRF worden direct gemeld aan de contactpersoon van VRF.

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

## **5.10 Schade**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan VRF.

## **6 Communicatie**

### **6.1 Taal**

Direct leidinggevend en beheerseren de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat communicatie over de dienstverlening met VRF middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

### **6.2 Overleg tussen VRF en dienstverlener**

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

- Strategisch: in het eerste contractjaar tweemaal, daarna eenmaal per jaar, tussen VRF en directie (lid) van de dienstverlener.
- Tactisch: eenmaal per kwartaal tussen VRF en de operationeel eindverantwoordelijke van de dienstverlener.
- Operationeel: dagelijks en/of naar behoefte via een (digitaal) logboek

De dienstverlener draagt zorg voor de planning van de overleggen, de agenda 5 dagen voor het overleg en schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen binnen vijf werkdagen. Na gunning wordt de communicatiematrix met onderwerpen per overlegtype nader vastgesteld.

### **6.3 Managementinformatie**

VRF wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan VRF.

Onderwerpen die in de managementrapportage aan bod komen, zijn onder andere:

- Facturatie per gebouw inclusief eventuele mutaties per gebouw en financiële gevolgen van deze mutaties
- Geleverde sanitaire supplies per locatie
- Uitgevoerde periodieke werkzaamheden, inclusief glasbewassing
- Personeel: verloop, ziekteverzuim, status opleidingen, status VOG's
- Klachten per locatie, inclusief de genomen acties om de klacht te verhelpen
- Overzicht DKS en VSR controles, inclusief verbeteracties ingeval van een onvoldoende resultaat
- Locatiebijzonderheden
- Voortgang KPI's

### **6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten**

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van VRF is de dienstverlener tijdens kantooruren (07:30-18:30) binnen één (1) uur aanwezig en kan direct operationeel beginnen met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren (18:30-07:30) geldt een responstijd van maximaal twee (2) uur.

### **6.5 Contract Informatieboek**

De dienstverlener zorgt voor een digitaal contract informatieboek dat ter beschikking wordt gesteld voor alle direct betrokkenen van VRF. Het contract informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het contract informatieboek bevat tevens de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en VRF;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locaties van VRF worden toegepast;

- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

## 7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

VRF wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro-activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

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

### 7.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

- Bureaukamers, administratieve ruimten en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

#### 7.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. VRF (of een door VRF aangewezen, onafhankelijke partij) voert 4 x per jaar steekproefsgewijs op diverse locaties kwaliteitsmetingen uit. VRF is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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

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

#### 7.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

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

Vervolgstappen:

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

#### 7.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over de eerste twee contractjaren geldt een minimaal rapportcijfer **8 per jaar** als norm. Na de eerste twee contractjaren geldt het minimale gemiddelde rapportcijfer van 8,5 per jaar als norm.

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2021
<b>Technische kwaliteit</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2021.1	6-3-2021	<b>Voldoende</b>
2021.2	17-6-2021	<b>Onvoldoende</b>
2021.2h1	1-7-2021	<b>Voldoende</b>
2021.3	24-9-2021	<b>Voldoende</b>
2021.4	13-12-2021	<b>Voldoende</b>
<b>Percentage voldoende</b>		<b>80%</b>
<b>Rapportcijfer</b>		<b>8,0</b>

## 7.2 Belevingskwaliteit locatiegebruikers

Enmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van de opdrachtgever. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de meting voor het belevingsonderzoek vooraf aan opdrachtgever;
- de meting moet aansluiten bij de KPI opzet.

De norm per belevingsmeting is in het eerste contract jaar het rapportcijfer 7,00 Na het eerste jaar wordt de norm 7,5.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

## 7.3 Programma van Eisen (PvE) audit

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

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

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

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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

{naam opdrachtgever}		Locatie	{naam locatie}			
		Nummer	{nummer meting}			
		Medw.	{medewerker}			
		Datum	{datum uitvoering meting}			
Deskundige oordeel / Opvolging PVE						
Aspeten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 Aanwezigheid VOG			5	0		
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0		
3 Werktijden schoonmaakmedewerkers ( tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0		
4 Draagt men verstrekte badge			4	0		
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0		
6 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0		
Aspeten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0		
8 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0		
9 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0		
Aspeten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0		
			<b>41</b>	<b>0</b>		
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:	

VRF behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

#### 7.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

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

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

- Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
- Nee niet kwaliteitsaspecten conform inschrijving dienstverlener

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

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

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

VRF behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

## 7.5 Consequenties KPI monitor programma

De KPI monitor heeft tot doel de samenwerking te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen met het contract. Het monitor programma geeft input voor de kwartaalbesprekingen en kunnen gekoppeld worden aan het toewijzen van optiejaren.

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt VRF een creditnota tot een maximum van het door de dienstverlener in de kwalitatieve criteria aangegeven percentage van de totale vaste contractwaarde over een jaar. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen van het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

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

KPI	Verhouding	Norm jaar 1	Freq indicatie per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	50%	8 (80%)	2
Audit PvE	20%	7	1
Belevingsmeting	15%	7	1
KPI 1 inschrijver	7,5%	10 (voldoet)	1
KPI 2 inschrijver	7,5%	10 (voldoet)	1