

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud
Kunstlinie Almere**

**Programma van Eisen
Juli 2022**

KUNST LINIE



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: KL- EA-MvD-MB-2022
Datum: juli 2022

INHOUDSOPGAVE

1	Kunstlinie locatie en gebruik.....	4
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten.....	4
2.1	Werkbare dagen.....	4
2.2	Nadere beschrijving ruimtetypen en gebruik	4
2.3	Werktijden	5
2.4	Scope	5
2.5	Kwaliteitsontwerp en resultaatgericht contract.....	5
2.6	Parkeren.....	5
2.7	Afvalinzameling.....	6
2.8	Hospitality en samenwerking	6
2.9	Contractomvang	6
2.10	Nulmeting	6
3	Specialistische Regiewerkzaamheden	7
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	7
4	Sanitaire voorzieningen	7
4.1	Sanitaire benodigdheden	7
5	Materialen, middelen, machines en milieu	8
5.1	Materialen, middelen en machines	8
5.2	Machines en elektrische veiligheid	8
5.3	Milieu	8
6	Sociaal opdrachtgever en -werkgeverschap	9
6.1	Code verantwoord marktgedrag.....	9
6.2	Werkgeluk medewerkers	9
6.3	Ontplooings- en ontwikkelingsmogelijkheden	9
6.4	Ontwikkeling volgen	9
6.5	Overgang naar eigen beheer	10
7	Personeel en Organisatie	10
7.1	Personeel	10
7.2	Verklaring omtrent gedrag	10
7.3	Toezicht.....	10
7.4	Bedrijfskleding	10
7.5	(Facilitaire) voorzieningen.....	11
7.6	Veiligheid	11
7.7	Schade	11
8	Communicatie	12
8.1	Taal.....	12
8.2	Overleg tussen Kunstlinie en dienstverlener	12
8.3	Managementinformatie	12
8.4	Bereikbaarheid algemeen.....	12
8.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	12
8.6	Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen	12
8.7	Gebouwinformatieboek	13
8.8	Gebruik gebouwbeheersysteem	13
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) monitor programma	14
9.1	Technische kwaliteit	14
9.2	Managementinformatie per kwartaal.....	14
9.3	Optimale team en flexibele inzet.....	15
9.4	Audit Programma van eisen	15
9.5	Offerte KPI en norm	15
9.6	Consequenties KPI monitor programma	16

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Opleverstaat Kunstlinie – verhuurbare ruimten

P3. Werkprogramma Kunstlinie

P4a. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud

P4b. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

1 Kunstlinie locatie en gebruik

Kunstlinie Almere is een multifunctioneel gastvrij gebouw dat voor uiteenlopende activiteiten en events de faciliteiten biedt. Voor nader informatie over de organisatie, de locatie en het gebruik zie het inschrijfdocument.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij Kunstlinie Almere wordt gedurende zeven dagen per week schoongemaakt. De locatie van Kunstlinie is 365 dagen per jaar geopend. De schoonmaak per dag sluit aan bij het gebruik en de vervuiling en kent een vast deel en een variabel deel. De volgende schoonmaakwerkzaamheden zijn aan de orde:

- Dagelijks schoonmaakwerk van sanitair, verkeersruimten, vergaderruimten, kantoren, onafhankelijk van de programmering, dit gebeurt met een hoogste frequentie van 255. De frequenties per ruimtesoort staan in de calculatie vermeld.
- Schoonmaakonderhoud gekoppeld aan de programmering, dit kan 365 dagen per jaar plaatsvinden en bestaat uit schoonmaak van zalen en aanpalende ruimten. Zie voor een indruk de actuele programmering op de website van Kunstlinie (www.kunstlinie.nl)
- Schoonmaakonderhoud van ruimten als lokalen en expositie ruimten gekoppeld aan het gebruik van de huurders, dit kan 365 dagen per jaar plaatsvinden, in de calculatie is uitgegaan van 60% bezetting. De dienstverlener houdt de werkelijke schoonmaakdagen bij en rapporteert dit in de managementrapportage. Verrekening van de afwijking op de vastgestelde 60% bezetting vindt eenmaal per jaar plaats.
- Schoonmaakonderhoud op afroep, dit kan op 365 dagen per jaar
- De CKV expositieruimte, CKV foyer en bijbehorende toiletgroep wordt driemaal per week schoongemaakt op woensdag, vrijdag en zondag (met uitzondering van nationale feestdagen).

2.2 Nadere beschrijving ruimtetypen en gebruik

Kunstlinie kent de volgende specifiek bij Kunstlinie behorende ruimtetypen en gebruik:

Zalen

Grote mix aan verscheidenheid van voorstellingen. Kan een programma zijn dat meerdere weken loopt en waar gebruikers een enorme schoonmaakbelasting kunnen vormen.

Foyers

Meestal kort en intensief gebruik tijdens voorstellingen. Kan ook gebruikt worden voor meetings met een zeer lage schoonmaakbelasting. Ook hier geldt dat de commerciële verhuringen uiteenlopen van borrels, lunches, congressen tot beurzen met stands.

Backstage

Ruimten die gebruikt worden door artiesten: artiestenfoyer, verkleedruimtes, sanitair.

Verkeersruimten

Algemeen van aard en gerelateerd aan plaatsen die als verbinding dienen tussen ruimten, meestal gangen, vluchtwegen, ontvangst goederen en opslag.

Keukengebied

Het werkgebied van de horeca-afdeling.

Restaurant

Gastengedeelte van de horeca-afdeling.

Kantoren

Diverse kantoren en vergaderruimten voor de medewerkers van Kunstlinie en huurders

2.3 Werktijden

De openingstijden van de Kunstlinie zijn als volgt:

Artiesteningang maandag t/m zondag van 9.30 - 18.00 uur

Kantoor: maandag t/m vrijdag van 8.00 -18.00 uur

Door te sturen op minimale toeslagen zal er zoveel mogelijk gewerkt worden tijdens dagdienst ma t/m vrij 6.00 uur – 20.30 uur in plaats van 's avonds laat direct na een voorstelling. Dit is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Alleen als het echt niet anders kan zijn toeslag tijden geaccepteerd. Toeslagen mogen pas in rekening gebracht worden na overleg met en goedkeuring door Kunstlinie.

2.4 Scope

Enkele vragen en antwoorden om duidelijkheid te geven over de scope:

1. Wat doet het schoonmaakbedrijf aan horeca units als bars en keukens, wat wel en wat niet?

Wat wel: vloeren bars en keukens, wanden, koffie machines kantoren en artiestenfoyer, afwas artiestenfoyer.

Wat niet: barbladen, koelingen extern en intern, koffie- en keukenmachines.

2. Welke ruimtes dienen te worden meegenomen?

Er zijn geen ruimtes die het schoonmaakbedrijf niet meeneemt. Er is wel onderscheid tussen ruimtes in het 'normale' programma en ruimtes die in de periodieke schoonmaak meelopen.

Periodiek: technische ruimtes, opslagruimtes, werkplaatsen, fietsenstalling, leslokalen aparte afspraken (scholencontract)

Technische ruimten die bij zalen horen (lichtbesturingsruimte, volgspotcabine en de hijsruimte) zitten wel in het programma bij het flexibele deel.

Wat niet: technische ruimten zoals sprinklerruimten, server- en traforuimten.

3. Welke werkzaamheden zijn reeds gedekt en vallen buiten de scope?

Buiten scope: Ongedierte bestrijding, glasbewassing, vetputten, diepte reinigingen keukens, dieptereiniging sanitair, dieptereiniging seating zalen, reinigen patio' s, periodieke specialistisch vloeronderhoud (zoals tapijtreiniging of re-coaten).

2.5 Kwaliteitsontwerp en resultaatgericht contract

Kunstlinie verkiest ervoor om voor het vaste deel een inspanningsverplichting aan te gaan. Hiertoe zijn schoonmaakprogramma's opgenomen.

Kunstlinie verkiest om geen werkprogramma voor te schrijven voor het schoonmaken van de verhuur ruimten. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten en de frequenties die worden weergegeven in de calculatie. Uitgangspunt hierbij is dat een ruimte na gebruik schoongemaakt is en een volgende huurder die gebruik maakt van de ruimte, deze schoon aantreft.

2.6 Parkeren.

Er is geen gelegenheid voor parkeren van de auto voor schoonmaakmedewerkers direct bij Kunstlinie. Er is op 5 minuten loopafstand, op het terrein van het ziekenhuis, een mogelijkheid voor (betaald) parkeren.

2.7 Afvalinzameling

Bij Kunstlinie Almere zijn er verschillende afvalstromen die separaat worden ingezameld. Op alle gangen en service-units staan containers voor het verzamelen van papier, bekers, GFT, PMD en restafval. Daarnaast wordt bij het restaurant en de keuken het vet apart ingezameld en staat er een glasbak bij de verzamelplaats.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat men het afval apart inzamelt en dit naar de verzamelplaats betreffende brengt en het daar in de verschillende soorten containers verzamelt. Wanneer de containers bijna vol zijn zoekt de dienstverlener contact met de afval inzamelaar, de contractant van Kunstlinie, om het afval op te laten halen.

Ook zorgt de dienstverlener voor voldoende containers bij de inzamelplaats en indien nodig in het gebouw. Dus zowel het verzamelen als laten afvoeren, de coördinatie ervan, is verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

2.8 Hospitality en samenwerking

Kunstlinie verwacht dat de operationeel verantwoordelijke van de dienstverlener een actieve rol speelt bij de aansturing op hospitality en het zijn van een onderdeel van het gehele hospitality/horeca team zodat iedereen op de hoogte is van de werkzaamheden en mee kan denken over de meest optimale schoonmaak en werktijden.

2.9 Contractomvang

De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. Het contract bestaat uit een vast en een variabel deel.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het vaste deel van het contract maakt Kunstlinie dit minimaal 10 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Ten aanzien van het variabele deel wordt de programmering per jaar gedeeld en maandelijks besproken. Mutaties op de programmering worden in het maandelijks overleg gedeeld en waar nodig eerder.

Kunstlinie geeft mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen tijdig door aan de dienstverlener. Hierdoor heeft de dienstverlener voldoende tijd om deze mutaties in het operationele proces door te voeren. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minder werk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener 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 Kunstlinie 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 Kunstlinie en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Kunstlinie en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist en worden mutaties door de dienstverlener verwerkt in het calculatiemodel.

2.10 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Kunstlinie en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de (met name periodieke) schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met Kunstlinie en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld

of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

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

3 Specialistische Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Kunstlinie, 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.).

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Kunstlinie. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Kunstlinie. Bij akkoord ondertekent Kunstlinie 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.

4 Sanitaire voorzieningen

4.1 Sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden van de huidige leverancier, Vendor, worden door Kunstlinie Almere ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden wordt uitgevoerd door de dienstverlener overeenkomstig de opleverstaat in de bijlage.

4.1.1 Aftekenlijsten

In overleg met Kunstlinie Almere plaatst de dienstverlener aftekenlijsten in de sanitaire ruimten. Op deze lijsten vermelden de medewerkers van de dienstverlener het tijdstip van uitvoering en de naam van de uitvoerende medewerker.

4.1.2 Voorraadbeheer

Dienstverlener vult de sanitaire supplies aan.

De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor het op peil houden van een ijzeren voorraad en geeft hiertoe een bestelsignaal aan Kunstlinie die zelf de bestelling doet bij de sanitair leverancier. Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het signaleren en melden van storingen, schade of defecten ten aanzien van de dispensers en dit door te geven aan de contactpersoon van Kunstlinie.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

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

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Kunstlinie stelt opslagruimte beschikbaar waar een kleine voorraad alleen voor de locaties van Kunstlinie gestald kan worden. Stalling van materialen voor overige locaties van de dienstverlener is niet toegestaan.

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

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf van een schrobzuigmachine en een tapijtreiniger. De kosten hiervan kunnen in het calculatiemodel inzichtelijk worden gemaakt. De machines blijven op de locatie van Kunstlinie staan en worden uitsluitend ten behoeve van Kunstlinie ingezet. De aangeschafte machines blijven eigendom van de dienstverlener.

Ten behoeve van de zalen heeft het de voorkeur van Kunstlinie dat de dienstverlener rugstofzuigers inzet.

5.2 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 en persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:

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

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

5.3 Milieu

Kunstlinie hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel.

Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief 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 Kunstlinie 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.

6 Sociaal opdrachtgever en -werkgeverschap

6.1 Code verantwoord marktgedrag

De dienstverlener conformeert zich aan de Code verantwoord marktgedrag. De Code doet een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en tussenpersonen om sociaal verantwoord en met respect voor de kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren.

6.2 Werkgeluk medewerkers

De dienstverlener besteedt veel aandacht aan werkgeluk van haar medewerkers en houdt minimaal jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers die op de locaties van Kunstlinie voor de dienstverlener werkzaam zijn. De aandachtspunten worden vertaald naar verbeteracties voor meer werkgeluk van de medewerkers op locatie.

6.3 Ontplooiings- en ontwikkelingsmogelijkheden

De dienstverlener heeft veel aandacht voor de ontplooiings- en ontwikkelingsmogelijkheden en opleidingsmogelijkheden van de medewerkers en is hier aantoonbaar actief in. Het thema hospitality is zeer relevant bij Kunstlinie. Kunstlinie verwacht dan ook naast vakopleidingen trainingen in gastvrijheid.

6.4 Ontwikkeling volgen

Kunstlinie heeft de ontwikkelingen en aandacht voor de medewerkers hoog in het vaandel staan. De wensen en eisen aan het schoonmaakpersoneel zijn hoog. Medewerkers van dienstverlener die wel willen maar niet kunnen ontwikkelen of niet geschikt blijken voor de werkzaamheden bij Kunstlinie worden zorgvuldig begeleid naar een ander meer passend project voor betreffende medewerker. Om naar een optimaal team te werken vergt een actieve houding van het management van de dienstverlener om hiermee heel bewust bezig te zijn. Per kwartaal worden de ontwikkelingen op dit gebied besproken met Kunstlinie.

6.5 Overgang naar eigen beheer

Kunstlinie heeft de intentie om de schoonmaakwerkzaamheden op termijn anders te organiseren om één hospitality uitstraling naar buiten te realiseren. Een deel van de schoonmaakwerkzaamheden zullen verschuiven en als onderdeel van de taak worden van de eigen facilitaire dienst. Dienstverlener stelt zich hierin constructief en meedenkend op. Een mogelijke verschuiving vindt op z'n vroegst plaats in 2025.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van alle werkzaamheden, vakbekwaam (gediplomeerd) 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.

Kunstlinie wenst betrokken te worden in de selectie van schoonmaakmedewerkers, mede vanuit de representativiteit die zij essentieel vindt in verband met de dagschoonmaak en de hospitality uitstraling.

Als onderdeel van de managementinformatie neemt de dienstverlener een overzicht op van de medewerkers die bij Kunstlinie werkzaam zijn.

7.2 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de Kunstlinie Almere, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de Kunstlinie. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de Kunstlinie 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 de Kunstlinie Almere, 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

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

7.3 Toezicht

De door de dienstverlener in te zetten direct leidinggevenden voldoen minimaal aan onderstaande competenties:

- beschikt over coachende vaardigheden en is een echte motivator;
- beschikt over uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden en houdt pro-actief gemakkelijk de verbinding met de klant;
- is in staat projectverantwoordelijk te zijn t.a.v. het organiseren en coördineren van de werkzaamheden en een goed overzicht te houden;
- Kan bijeenkomsten voorzitten die relevant zijn voor de werkzaamheden en samenwerking met Kunstlinie.

7.4 Bedrijfskleding

In het kader van het gastvrijheidsconcept is de wens van Kunstlinie om op termijn alle uitvoerende medewerkers, in soortgelijke duurzame (circulaire) bedrijfskleding te laten lopen.

Hierdoor creëert Kunstlinie een uniforme uitstraling richting de bezoekers en gasten van Kunstlinie. Dienstverlener werkt hier om dit te realiseren constructief aan mee. Representatieve kleding is in alle gevallen vereist.

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht om eventueel vereiste beschermingsmiddelen te dragen.

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam zichtbaar te dragen.

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 zal Kunstlinie dit communiceren met de dienstverlener. Indien na herhaaldelijk verzoek geen verbetering in komt, is Kunstlinie gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.5 (Facilitaire) voorzieningen

Kunstlinie faciliteert voor de leidinggevende van de dienstverlener een locatie/plek met een bureau, bureaustoel en een account met internet. De dienstverlener zorgt zelf voor PC en randapparatuur. Tevens is het voor de leidinggevende mogelijk om gebruik te maken van de printer/kopieermachine.

7.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van Kunstlinie 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 verantwoordelijk verschuldigd aan Kunstlinie voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locatie van Kunstlinie worden direct gemeld aan de contactpersoon van Kunstlinie.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert Kunstlinie 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 Kunstlinie ter beschikking.

7.7 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Kunstlinie, 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 Kunstlinie.

8 Communicatie

8.1 Taal

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken in het Engels of Nederlands. Afwijkingen hierop zijn mogelijk in overleg met Kunstlinie.

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

8.2 Overleg tussen Kunstlinie en dienstverlener

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

- Strategisch: 1x per jaar
- Tactisch: 6x per jaar
- Operationeel: 1x keer per week

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Kunstlinie Almere. Van het operationele overleg volstaat een mail met acties.

8.3 Managementinformatie

Kunstlinie wil gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie 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 Kunstlinie.

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

De managementrapportage bevat minimaal:

- Verslag van inspanningen en acties aangaande realisatie optimaal team denk hierbij aan opleidingen, begeleiding, samenwerking in teamverband, roulatie en samenwerking met andere projecten voor ruil en flexibiliteit.
- Overzicht van daadwerkelijk schoongemaakte zalen.
- Overzicht van de schoonmaakwerkzaamheden bij huurders ten behoeve van doorbelasting.
- Overzicht van extra uitgevoerde werkzaamheden buiten standaard werkzaamheden inclusief kosten.
- Factuurspecificatie naar kosten voor Kunstlinie vaste, variabele en additionele werkzaamheden.
- Overzicht van klachten en genomen maatregelen.
- Overzicht suppletiekosten.
- KPI resultaten

8.4 Bereikbaarheid algemeen

Gedurende kantoortijden van Kunstlinie wordt verwacht dat er 1 medewerker telefonisch bereikbaar is, op een centraal telefoonnummer, voor adhoc verstoringen.

8.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

8.6 Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen

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

- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld;

- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- daarnaast wordt van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Kunstlinie worden gemeld worden door de dienstverlener geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.
- klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Kunstlinie.

8.7 Gebouwinformatieboek

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Kunstlinie;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten/taakkaarten
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Kunstlinie Almere worden toegepast;

Kunstlinie geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek. Daarbij zorgt de dienstverlener ervoor dat er op de buitenlocaties een papieren versie van het gebouwinformatieboek aanwezig is.

De definitieve inhoud zal na gunning in overleg met de dienstverlener worden vastgesteld.

8.8 Gebruik gebouwbeheersysteem

Ten behoeve van de registratie van klachten, service, calamiteit, extra opdrachten, etc. wordt door Kunstlinie momenteel georiënteerd op het best toepasbare systeem voor Kunstlinie. Van dienstverlener wordt verwacht in de toekomst met dit systeem te gaan werken. In de huidige situatie verwacht Kunstlinie dat dienstverlener aansluit bij de huidige praktische werkwijze. omtrent gebouwinformatie en registratie.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) monitor programma

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Kunstlinie behoudt zicht het recht voor om de KPI's jaarlijks aan te passen.

9.1 Technische kwaliteit

A.1 Methodiek technische kwaliteit

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

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten/zalen: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Kunstlinie (of een door Kunstlinie aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4 x per jaar. Kunstlinie is vrij om zonder opgaaft 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 actuele werkroosters, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden gewenst.

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

A.2 Procedure bij VSR-KMS afkeur

Vervolgstappen bij een afkeur in één of meerdere ruimte categorieën:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën
- Kunstlinie brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Kunstlinie gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Kunstlinie het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen

A.3 VSR-KMS Norm

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt een minimaal rapportcijfer 6,00 als norm voor een voldoende.

9.2 Managementinformatie per kwartaal

Kunstlinie ontvangt gedurende de looptijd van het contract managementinformatie van de dienstverlener om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. Tevens wil Kunstlinie optimale aansluiting houden bij ontwikkelingen die impact kunnen hebben bij overgang naar de eigen beheer situatie. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Kunstlinie.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats maar zijn minimaal de punten genoemd in dit programma van eisen.

De KPI is gehaald als de management rapportage is aangeleverd conform bovenstaande termijn, inhoud en frequentie.

9.3 Optimale team en flexibele inzet

Dienstverlener voert een actief sociaal beleid en investeert aantoonbaar in de optimale samenstelling van het team op locatie van Kunstlinie.

De KPI is gehaald als naar de mening van Kunstlinie een bij Kunstlinie passend team is opgesteld.

9.4 Audit Programma van eisen

Eénmaal per jaar, tenminste 3 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 ze 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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00

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

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						
Aspecten 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		
Aspecten 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		
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0		
			41	0		
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:	

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

9.5 Offerte KPI en norm

Na gunning benoemt Kunstlinie, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de

kwaliteitsaspecten de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan Kunstlinie. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar, tenminste 3 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de offerte van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener

Nee niet kwaliteitsaspecten conform offerte dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert Kunstlinie 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.

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

9.6 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 kwartaal besprekingen en kunnen gekoppeld worden aan het toewijzen van optiejaren. Bij goede resultaten kan een beloning van het team aan de orde zijn. Kunstlinie denkt hierin graag mee met de dienstverlener. Te denken valt aan uitnodiging van een voorstelling.

Indien herhaaldelijk één of meerdere KPI niet wordt gehaald, de prestaties achterblijven en geen verbetering zichtbaar is houdt Kunstlinie zich het recht voor om tot 7,5% van het jaarbedrag aan schoonmaakwerkzaamheden in mindering te brengen op de factuur.