



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Bijlage 1A Programma van Eisen

Voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure
ten behoeve van

Schoonmaakdienstverlening

RWZI's - Perceel 1 Zuiver

Kenmerk TenderNed: 369714

Datum: 20-9-2022

1 Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Actuele situatie schoonmaak.....	3
1.2	Onderdelen opdracht	3
2	Aard en omvang werkzaamheden	4
2.1	Algemene werkzaamheden en frequentie	4
2.2	Werkplekreiniging/kantoorruimte.....	4
2.3	Algemene ruimtes en de toegang.....	4
2.4	Sanitaire ruimtes.....	4
2.5	Kantine ruimte	4
2.6	Laboratorium	5
2.7	Glasbewassing.....	5
3	Personeel	6
3.1	inzet personeel	6
	<i>Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers</i>	<i>6</i>
	<i>Representativiteit en taalvaardigheid medewerkers.....</i>	<i>6</i>
	<i>Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid</i>	<i>7</i>
	<i>Veiligheid.....</i>	<i>7</i>
	<i>Legitimatie</i>	<i>7</i>
	<i>Geheimhouding.....</i>	<i>7</i>
	<i>Continuïteit team</i>	<i>8</i>
	<i>Inzet derden</i>	<i>8</i>
3.2	Overname personeel huidige schoonmaakdienstverleners	8
4	Overige onderwerpen	9
4.1	Specialistische (of regie) werkzaamheden.....	9
4.2	Generieke onderwerpen Programma van Eisen.....	9
4.3	Operationele aspecten	10
4.4	Faciliteiten	10
	<i>Toegangsbadges & sleutels.....</i>	<i>10</i>
	<i>Mobiele telefoon/bereikbaarheid</i>	<i>10</i>
4.5	Duurzaamheid.....	10
5	Communicatie en afstemming	12
5.1	Communicatie algemeen	12
	<i>Communicatie en afstemming</i>	<i>12</i>
	<i>Instructies.....</i>	<i>12</i>
	<i>Kennismaking</i>	<i>12</i>
	<i>Meldingen en klachtafhandeling</i>	<i>12</i>
5.2	Contractmanagement en management informatie	12
5.3	Afstemming en overleg.....	13
6.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	14
6.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	14
6.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	14
6.1.2	Vervolgstappen bij afkeur.....	14
7.	Sanitaire benodigheden.....	15
7.1	Huidige situatie.....	15
7.2	Uniformiteit	15

7.3	Voorraadbeheer	15
7.4	Service en onderhoud	15
7.5	Managementinformatie	15
7.6	Beëindiging overeenkomst.....	16
7.7	Prijsaanpassingen	16
7.8	Specificaties gebruiksartikelen	16

1 Inleiding

In de onderstaande paragrafen wordt beschreven waarom dit programma van eisen is geschreven en welke onderdelen de opdracht omvat.

1.1 Actuele situatie schoonmaak

Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden (verder HDSR) heeft voor haar buitenlocaties een overeenkomst voor schoonmaak gesloten. De huidige overeenkomst expireert, waardoor de schoonmaakdiensten onder de aandacht wordt gebracht van schoonmaakbedrijven.

Het gaat om RWZI's en gemaalgebouwen.

1.2 Onderdelen opdracht

De opdracht bestaat uit een aantal onderdelen, te weten:

- Werkplek/kantoorruimte reiniging
- Algemene ruimtes en de toegang
- Sanitaire ruimtes inclusief een doucheruimte
- Kantine ruimte
- Laboratorium
- Glasbewassing
- Specialistische (of regie) werkzaamheden

Het magazijn wordt door de eigen medewerkers bijgehouden.

Aard en omvang van het takenpakket en de eisen en wensen ten aanzien van invulling zijn opgenomen in de volgende hoofdstukken.

2 Aard en omvang werkzaamheden

In de volgende paragrafen is beschreven welke uitgangspunten er gelden ten aanzien van de onderdelen van de opdracht met betrekking tot de RWZI's en de gemaalgebouwen .

De uitvoering van de Overeenkomst is resultaatgericht en wordt getoetst door middel van zelf op te geven KPI's zoals in hoofdstuk 6 beschreven en in het beschrijvend document. Een doelstelling hiervan is het voorkomen van discussies over wat wel en niet in het schoonmaakprogramma is opgenomen.

Aanvullend heeft HDSR er voor gekozen enkele specifieke werkzaamheden inclusief frequenties vast te leggen in dit Programma van eisen. Op basis hiervan dient een prijsstelling gemaakt te worden door Inschrijver.

2.1 Algemene werkzaamheden en frequentie

De opdrachtgever verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

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 opleverstaat inclusief de aanwijzingen.

2.2 Werkplekreiniging/kantoorruimte

Op de buitenlocaties zijn kantoorruimtes c.q. werkplekken aanwezig (tussen 2 tot 7 werkplekken). Daarnaast is er veelal sprake van een vergaderruimte. De kantoorruimtes zijn voor alle medewerkers toegankelijk, maar worden meestal gebruikt door de buitenlocatie medewerkers. Uitgangspunt is dat alle werkplekken aan het einde van de dag opgeruimd en leeg zijn zodat deze door de schoonmaakmedewerkers schoongemaakt kunnen worden. De werkplekken zijn voorzien van een toetsenbord, muis en een monitor. Het toetsenbord, de muis en de monitor hoeven niet schoongemaakt te worden.

2.3 Algemene ruimtes en de toegang

Naast de kantoorruimtes is er sprake van een toegang en algemene ruimtes.

2.4 Sanitaire ruimtes

Elke buitenlocatie heeft sanitaire ruimten en veelal ook een kleedkamer en douche.

Onderdeel van de werkzaamheden is het bijvullen van de handdoekjes en de zeep e.d. De intentie is om de gebruikte handdoekjes in het kader van circulair gebruik van grondstoffen apart in te zamelen. In uw schoonmaakronde moeten de handdoekjes apart ingezameld worden.

2.5 Kantine ruimte

De aanwezige koffieautomaten en de waterkoelers behoren niet tot de schoonmaakronde. Dit doet HDSR in eigen beheer.

- Het werkblad moet afgedaan worden en de spoelbak schoongemaakt. De kastjes moeten afgenomen worden.
- De koelkasten in de kantine hoeven niet schoongemaakt te worden.
- De koelkast(en) in de pantry's moeten wel worden schoongemaakt.
- De aanwezige prullenbakken c.q. afvalscheidingsstations die er zijn moeten geleege worden in de daartoe bestemde containers.
- Het aanwezige meubilair moet gereinigd worden.

2.6 Laboratorium

- Het is voor de medewerkers die de laboratoria schoonmaken van belang dat zij zich bewust zijn van de gevaarlijke stoffen die aanwezig kunnen zijn in deze ruimten.
- In de laboratoria worden de labtafels, zuurkasten, apparaten of andere plaatsen waar de schoonmaakmedewerker in aanraking kunnen komen met chemicaliën, niet door de dienstverlener schoongemaakt. Alle overige elementen in deze ruimten worden wel schoongemaakt.

2.7 Glasbewassing

De aanwezige glazen elementen: separatieglass, binnen- en buitengevelglas moeten gewassen worden.

Onder glaswassen wordt bedoeld het reinigen van het glas en 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 (gevelglas binnen en buiten en separatieglass). Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

3 Personeel

3.1 inzet personeel

Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers

Voor de buitenlocaties is een (meewerkend) leidinggevende van de Opdrachtnemer het aanspreekpunt. Deze medewerker zal worden aangesteld na overleg met HDSR. Vanuit HDSR is de zuiveringstechnicus van de locatie het aanspreekpunt.

Van de medewerkers (vaste, inval- of uitzendkrachten) die bij start van de Overeenkomst en gedurende de looptijd van de Overeenkomst ingezet worden, heeft 90% een Basisopleiding SVS afgerond. De overige medewerkers moeten binnen een jaar gestart zijn met de Basisopleiding SVS bij doorgang naar een vast contract.

Opdrachtnemer hanteert bij de inzet medewerkers een minimumleeftijd van 18 jaar.

Alle uitvoerende medewerkers (vaste, inval, of uitzendkrachten) van de Opdrachtnemer dienen voordat zij te werk worden gesteld op het hoofdkantoor van HDSR een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huisregels en veiligheidsinstructies van HDSR. Bij binnenkomst bij de hoofdingang hangen borden met veiligheidsinstructies. Deze moeten opgevolgd worden.

Indien door HDSR geconstateerd wordt dat medewerkers zich niet houden aan de huisregels is HDSR gerechtigd de betrokken persoon direct, tijdelijk of permanent de toegang tot de locatie te ontfemen.

Schade of kosten die voortkomen uit schending van de huisregels worden in mindering gebracht op de betreffende factuur of worden bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Alle schoonmaakmedewerkers (vaste, inval-, of uitzendkrachten) die op de Locaties van HDSR worden ingezet, hebben binnen een jaar de Basisopleiding SVS afgerond.

Direct leidinggevend hebben minimaal MBO werk- en denkniveau, beschikken over leidinggevende capaciteiten en zijn altijd op zoek naar verbeteringen. Direct leidinggevend dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud (Middenkader en Laagkader).

Glazenwassers dienen minimaal in het bezit te zijn van het diploma Vakopleiding Glazenwasser en het VCA Basis diploma en dienen de module Glazenwasser in Uitzonderingssituaties te hebben gevolgd.

Elke schoonmaakmedewerker is aantoonbaar geïnstrueerd met betrekking tot de gehanteerde schoonmaakmethodieken en gebruik van reinigingsmiddelen die courant gebruikt worden op de betreffende locaties. Medewerkers voor de industriële reiniging moeten VCA basis diploma in bezit hebben.

Representativiteit en taalvaardigheid medewerkers

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone bedrijfskleding. Medewerkers die niet aan deze eis voldoen kunnen worden geweigerd.

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

Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam 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.

Veiligheid

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en instructie van zijn personeel ten aanzien van het voorkomen en bestrijden van onveilige situaties op de werkvloer.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de instructies, signaleringen, ontruimingsplattegronden op de buitenlocaties bekend, gelezen en begrepen zijn door de in te zetten medewerkers.

Onveilige situaties dienen te worden gemeld aan de contactpersoon van HDSR – met de zuiveringstechnicus ter plaatse.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines, volgen van veiligheidsrichtlijnen en draagt alle kosten hiervoor. De werkgever dient zorg te dragen voor een veilige werkplek. Daarnaast dient de werkgever de juiste middelen en materialen ter beschikking te stellen, voorlichting en instructie te geven, en opleiding aan te bieden.

In de Arbowet staan veel verplichtingen van de werkgever. De Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.

Indien door HDSR geconstateerd wordt dat naleving van de huisregels of veiligheidsvoorschriften te wensen overlaat of onzorgvuldig gebruik van installaties of apparatuur plaatsvindt, is HDSR gemachtigd de werkzaamheden per direct te staken of te beëindigen. Eventuele door externe instanties opgelegde boetes zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Zie voor veiligheidsregels op locatie: **Bijlage 11** van het aanbestedingsdocument – voorschriften en procedures voor contractors op locaties ZUIVER.

Legitimatie

Alle medewerkers die door de opdrachtnemer voor de opdrachtgever worden ingezet op de buitenlocaties dienen zich vóór de eerste aanvang van de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherche bureaus (WPB).

Geheimhouding

Geheimhouding van confidentiële gegevens, welke ter kennis komen van medewerkers van opdrachtnemer, dient verzekerd te zijn.

Continuïteit team

De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijk (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.

Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris welke de werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de opdrachtgever.

De meewerkende leidinggevende van opdrachtnemer stemt iedere dag af met een facilitaire medewerker of de zuiveringstechnicus van HDSR. Per locatie zal de afstemming op een ander tijdstip plaatsvinden maar uiterlijk tot 16.00 uur.

Inzet derden

Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.

3.2 Overname personeel huidige schoonmaakdienstverleners

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De vanuit de overnameverplichting berekende suppletiekosten worden opgenomen in het calculatiemodel. Het opgegeven bedrag aan suppletiekosten is het maximale bedrag dat na gunning door de dienstverlener in rekening wordt gebracht. Een onderbouwing van de totstandkoming van de opgegeven suppletiekosten is als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Na gunning worden de definitieve suppletiekosten vastgesteld op basis van de daadwerkelijk door de dienstverlener overgenomen medewerkers. De definitieve suppletiekosten worden door de dienstverlener onderbouwd.

De suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden voor welke medewerkers suppletiekosten van toepassing zijn neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de opdrachtgever vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

4 Overige onderwerpen

4.1 Specialistische (of regie) werkzaamheden

HDSR kan specialistische (schoonmaak) werkzaamheden door Opdrachtnemer laten uitvoeren op alle locaties van HDSR, op basis van de aangeboden regie uurtarieven. Het gaat hierbij om de volgende werkzaamheden:

- graffitiwijdering;
- tapijtreiniging;
- reiniging inloopmatten;
- stoelreiniging;
- reiniging van gordijnen;
- natuursteenbehandeling;
- gevelreiniging;
- industriële reiniging (elektrotechnische ruimten of olieafwijdering)

Opdrachtgever heeft de vrijheid om specialistische of regiewerkzaamheden offertes bij derden aan te vragen en door derden uit te laten voeren.

4.2 Generieke onderwerpen Programma van Eisen

Op de buitenlocaties is ruimte om de schoonmaakspullen e.d. op te bergen c.q. een werkkast aanwezig. Deze werkruimte moet uiteraard ook schoon gehouden worden en er representatief uitzien.

Mutaties die het gevolg zijn van ruimte- of gebouwwijzigingen en mutaties ten aanzien van het schoonmaakprogramma of de schoonmaakfrequenties worden periodiek door HDSR bijgehouden en zullen worden verrekend met de Opdrachtnemer. Deze mutaties worden met terugwerkende kracht verrekend (vanaf de operationele ingangsdatum) op basis van de overeengekomen normen en tarieven.

Bij start van de overeenkomst, geeft de Opdrachtnemer aan welke materialen en middelen of machines worden gebruikt, ter goedkeuring aan de Opdrachtgever. Als de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst wil veranderen van materialen, middelen of machines, anders dan in eerste instantie afgesproken bij start van de overeenkomst, dient Opdrachtnemer hiervoor vooraf toestemming te vragen aan HDSR.

Schade aan eigendommen van HDSR, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, dient direct gemeld te worden aan de contactpersoon van HDSR en dient daarnaast in het logboek op de buitenlocaties te worden gemeld.

Als bepaalde werkzaamheden door technische storingen, (weer)omstandigheden en/of sluiting van gebouwdelen niet uitgevoerd kunnen worden dient de Opdrachtnemer dit direct aan HDSR kenbaar te maken.

4.3 Operationele aspecten

Alle door de Opdrachtnemer op eigen naam en voor eigen rekening in te kopen goederen dienen aan de vigerende (wettelijke) eisen en regelgeving te voldoen.

4.4 Faciliteiten

Toegangsbadges & sleutels

Aan de opdrachtnemer worden door de opdrachtgever toegangsbadges c.q. sleutels verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contractbeëindiging dienen de badges/sleutel direct worden ingeleverd bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutel van de opdrachtgever. Verlies moet onmiddellijk gemeld worden bij de opdrachtgever. Eventuele gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de opdrachtnemer. Tevens dient de opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij ervoor wordt getekend dat de door opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij horende regels en instructies. De opdrachtnemer dient op ieder moment aan de opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.

Mobiele telefoon/bereikbaarheid

Personeel van de opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan telefoonnummers zijn uitgewisseld en die bereikbaar is tijdens zijn of haar dienst. De telefoon wordt direct (bij de eerste keer bellen) en persoonlijk opgenomen, er wordt niet gewerkt met doorverwijzen naar digitale antwoordsystemen en voicemails.

Facilitair medewerkers van HDSR beschikken eveneens over een mobiele telefoon waarop zij bereikbaar zijn. Hiervoor is één nummer beschikbaar.

4.5 Duurzaamheid

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Het ambitieniveau van HDSR is Significant. 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 de opdrachtgever de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke 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 Communicatie en afstemming

5.1 Communicatie algemeen

Communicatie en afstemming

De (meewerkend) leidinggevende en de schoonmakers van de opdrachtnemer staan onder leiding van de contactpersoon van de opdrachtgever. Het is de functionarissen verboden opdrachten aan te nemen en/of verzoeken uit te voeren, welke niet door de dienstdoende facilitair medewerker of de zuiveringstechnicus van HDSR is gegeven.

Instructies

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de veiligheidsbepalingen die op de locatie gelden.

Een algemene instructie/introductie over de procedures en richtlijnen (o.a. indien aanwezig toegangsregeling, bedrijfsnoodplan, gebruik van pictogrammen, calamiteitenplan, milieuvoorschriften en richtlijnen van de Arbo zorg) van de opdrachtgever is hiervoor noodzakelijk. Deze kennis wordt bij de aanvang van de werkzaamheden eenmalig door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer overgedragen.

Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen kennis te hebben van de inhoud van de algemene instructie/introductie over de procedures en richtlijnen.

Kennismaking

Voordat een nieuwe meewerkend leidinggevende aan het werk gaat bij de opdrachtgever, wordt met de contactpersoon van de opdrachtgever een kennismakingsgesprek georganiseerd.

Meldingen en klachtafhandeling

Alle tijdens de dienst en daarmee samenhangende werkzaamheden, gesignaleerde feiten en zaken die van belang zijn voor de contactpersoon van de opdrachtgever dienen in een dienstrapport vermeld te worden.

Klachten van de opdrachtgever aan het adres van de opdrachtnemer kunnen schriftelijk en telefonisch doorgegeven worden aan de opdrachtnemer. In de afhandeling dient de opdrachtnemer het volgende te beschrijven:

- De klacht
- Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht
- De conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen
- Verbetermaatregel

5.2 Contractmanagement en management informatie

Opdrachtgever streeft ernaar om haar projecten met de hoogst mogelijke kwaliteit uit te voeren. De kwaliteit van de ingehuurde diensten bepalen mede dit niveau. Om dit te realiseren zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde diensten onder deze overeenkomst gaan monitoren aan de hand van prestatiemetingen.

De partners zullen tijdens de looptijd van de overeenkomst over de uitkomsten van de diverse prestatiemetingen worden geïnformeerd, voorafgaande aan de halfjaarlijkse contractdialoog. De hoofdlijnen van de meetresultaten dienen als basis voor de contractdialoog op strategisch niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ten aanzien van de dialogen op strategisch niveau zijn organisaties tegenover elkaar geen kosten verschuldigd. Opdrachtnemer zorgt voor een beknopte verslaglegging van de contractdialoog.

5.3 Afstemming en overleg

De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben de volgende contactmomenten:

- De meewerkende leidinggevende van opdrachtnemer stemt iedere dag af met een aangewezen zuiveringstechnicus. Hiertoe is hij uiterlijk 16.00 uur aanwezig.
- Eén keer per maand stemt de teamleider van de opdrachtnemer af met de zuiveringstechnicus van HDSR.
- Eén keer per jaar is er een contractbespreking tussen de zuiveringstechnicus en/of contractmanager van HDSR met de contractmanager van de opdrachtnemer. Verslaglegging ligt bij de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen.

6. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

De opdrachtgever 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.

6.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR

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) [invoer]:

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

6.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is één keer per jaar voor de buitenlocaties en twee á drie keer per jaar voor de hoofdlocaties. De opdrachtgever 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.

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.

6.1.2 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.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De opdrachtgever 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 de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren

van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

7. Sanitaire benodigdheden

7.1 Huidige situatie

De huidige sanitaire voorziening vallen onder de productlijn van Satino Black, deze zijn met de huidige dienstverlener in een huurconcept opgenomen.

De wens vanuit HDSR is dat de huidige overeenkomst voor sanitaire benodigdheden overgenomen wordt. Een specificatie van de artikelen is opgenomen in het calculatiedocument. Mocht de dienstverlener een duurzamer idee hebben betreffende sanitaire benodigdheden, dan staat HDSR open om deze ideeën te bespreken.

7.2 Uniformiteit

HDSR wenst een uniforme uitstraling te realiseren voor haar sanitaire voorzieningen, dit betekent concreet dat de dienstverlener één uniforme lijn hanteert voor alle gebouwen. De aangeboden lijn past bij de uitstraling, dynamiek en gebruikersgroep van de gebouwen van HDSR.

7.3 Voorraadbeheer

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen in de gebouwen van HDSR. 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. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag plaatsvinden. De contactpersoon die de levering verzorgt wordt begeleid door de dienstverlener.

7.4 Service en onderhoud

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en in bedrijf houden van de te leveren dispensers. Minimaal de volgende activiteiten worden hiervoor door de dienstverlener georganiseerd:

- Het ter beschikking stellen en onderhouden van dispensers.
- Het ter beschikking stellen van alle benodigde verbruiksartikelen.
- Het controleren van alle functies van de dispensers.
- Het verrichten van preventief onderhoud.
- Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen, mits defecten niet aantoonbaar dan wel aannemelijk t.g.v. vandalisme zijn ontstaan.

Storingsmeldingen aan automaten worden op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding te worden opgelost. Na het oplossen van de storing is de melding binnen 1 werkdag schriftelijk afgemeld bij HDSR.

Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij HDSR met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering en indien mogelijk ondersteund met een foto.

7.5 Managementinformatie

HDSR wenst gedurende de looptijd van het contract digitaal over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten.

De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan HDSR.

Onderstaande onderwerpen kunnen hier onderdeel van uit maken. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

- overzicht van dispenser en artikelen, per locatie;
- overzicht verbruik gegevens per locatie en afwijkingspercentage;
- overzicht van mutaties per locatie;
- overzicht van klachten en oplossingen;
- overzicht van storingsmeldingen per locatie en reactietijd;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen, kostenbesparingen;
- Voorstellen voor verbeteringen op gebied van duurzaamheid;
- voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie.

7.6 Beëindiging overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen tot implementatie van de nieuwe dienstverlener beschikbaar voor HDSR. Indien in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met HDSR hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door HDSR te bepalen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product
- aantal dispensers / vullingen
- merk/ type dispenser en vullingen
- ledigings- en wisselfrequenties

7.7 Prijsaanpassingen

De huur all-in prijzen zijn gebaseerd op de verbruiksaantallen zoals weergegeven in het calculatiemodel. Bij een afwijking van meer dan 5% mag het all-in tarief voor het volgende contractjaar worden aangepast. Deze informatie wordt gedurende het jaar inzichtelijk gemaakt in de managementrapportages. De dienstverlener levert 3 maanden voorafgaand aan het volgende contractjaar een voorstel aan op basis van de managementrapportages. Aanpassing van het all-in tarief vindt plaats na schriftelijk akkoord op het voorstel van de dienstverlener door HDSR.

Vanwege Covid-19 is besloten de gebruiksaantallen van 2019 en 2021 weer te geven. Met het oog op toekomstig kantoorgebruik (meer thuis werken) geeft het gemiddelde tussen beide verbruiksaantallen een goed beeld van het toekomstig verbruik.

- Verbruik papieren handdoeken in de toiletten = ongeveer 10 dozen per maand. 1 doos bevat 3200 vellen 2 laags papier.
- Verbruik WC papier = ongeveer 10 dozen per maand. 1 doos bevat 24 rollen 2 laags papier.

7.8 Specificaties gebruiksartikelen

De te leveren sanitaire gebruiksartikelen voldoen aan onderstaande specificaties:

1. Toiletpapier

- 2-laags wit tissue
- Geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal

2. Handzeep
 - Foam
 - PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
 - Licht geparfumeerd
3. Toiletborstelgarnituur
 - volledig gesloten (borstel uit het zicht);
 - demontabel lekbakje;
 - losse onderdelen separaat vervangbaar;
 - geschikt voor bevestiging aan de wand;
 - inclusief periodieke vervanging wanneer deze ze niet meer representatief zijn of niet meer functioneren (defect).
4. Dameshygiëne container
 - inhoud niet zichtbaar bij gebruik;
 - geurvrij;
 - wisselfrequentie 1x per twee weken;
 - geschikt voor bevestiging aan de wand.
5. Papierenhanddoekjes
 - Papier Z gevouwen, enkel laags wit crêpe, circa 23 x 23 cm het papier is chloorvrij geproduceerd.
 - Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal