



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing Stichting de Bibliotheek Utrecht

Kenmerk: 22033
Datum: 22-04-2022
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening	3
1.1 Gewenste contractvorm	3
1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden	3
1.3 Overige werkzaamheden	6
1.4 Extra werkzaamheden	7
1.5 Werkdagen en werktijden	7
1.6 Gebruik materialen en middelen	8
2. Glasbewassing	10
2.1 Richtlijnen	10
2.2 Scope glasbewassing	10
2.3 Meters en frequenties	10
2.4 Organisatorische voorwaarden	10
2.5 Kwaliteit glasbewassing	11
3. Personele organisatie	12
3.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	12
3.2 Management leverancier	12
3.3 Schoonmaakmedewerkers	13
3.4 Veiligheid	16
4. Communicatie en contractmanagement	17
4.1 Communicatie	19
4.2 Implementatiefase	20
4.3 Nulmeting	20
4.4 Meldingen	21
4.5 Signaleringstaken	22
5. MVO	23
5.1 Goed werkgeverschap	23
5.2 Milieu	23
5.3 VGWM-plan	24
6. Kwaliteit en monitoring	26
6.1 Klanttevredenheid	26
6.2 Technische kwaliteit	27

6.3	Bedrijfsvoering	28
6.4	MVO	28

1. Omschrijving dienstverlening

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

1.1 Gewenste contractvorm

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

1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

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

1.2.1 Scope ruimten en elementen

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

- ◇ De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- ◇ De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

1.2.2 Kwaliteitseisen

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

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

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

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- a. Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij van gehecht vuil;

- vrij van los vuil en dicht stof;
- vrij van methodefouten;
- aanslag vrij zijn;
- vrij van afval zijn;
- tot 3 meter spinragvrij zijn;
- voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
- mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- b. Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- c. Aanvullend geldt dat de bovenkant van de boekenkasten stofvrij moeten zijn indien deze beschikken over een topbord (bovenkant) tot 2.00 meter. Boeken en planken maken geen onderdeel uit van de uitvraag;
- d. Aanvullend geldt dat de oppervlakken en ruimte direct rondom het scherm van de uitleenapparaten stof- en vlek-vrij dient te zijn;
- e. Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn;
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- f. Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren: gesloten, gladde bescherm laag die stof- en vlek-vrij is;
 - Zachte vloerbedekking: het vlek verwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van geheet vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- g. Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas (inclusief glas van de roltrappen in locatie de Neude) dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

1.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

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

- a. Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- b. Koffiezetapparaten;
- c. Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- d. Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;

- e. Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- f. Het vlek vrij maken van plafonds;
- g. Technische apparatuur in technische ruimten;
- h. Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- i. Boeken, boekenplanken en binnenzijden boekenkasten;
- j. Kantoorartikelen, etc.;
- k. Beveiligingscamera's;
- l. Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- m. Raambeschutting;
- n. Kunstobjecten;
- o. Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;
- p. De elementen in de verhuurde horecaruimten. In deze ruimten is Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud aan de vloer en het periodiek vloeronderhoud op afroep.

1.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties:

- ♦ Dagelijks: sanitaire ruimten en verkeersruimten. Op de dagen dat de betreffende locatie geopend is voor bezoekers dient de locatie vóór openingstijd te voldoen aan de opleverkwaliteit. Voor locatie Neude gelden gedurende de dag aanvullende eisen, zie paragraaf 1.3.2;
- ♦ Tweemaal per week: bureaumurten;
- ♦ Wekelijks: overige ruimten.

1.2.5 Aanvullende eisen locatie de Neude

Op locatie Neude dient een dagkracht aanwezig te zijn tijdens openingstijden (maandag t/m zondag). De dagkracht loopt om het uur een schoonmaakronde en zorgt dat eventuele vervuiling wordt schoongemaakt. De nadruk ligt hierbij op de sanitaire ruimten, de entree en de ruimten voor specifieke activiteiten (theater, collegezaal, verhuurde ruimten etc.). De dagkracht is verantwoordelijk voor de schone staat van de zaalverhuur (ook tussendoor bij verhuur van de ruimten). Opdrachtnemer krijgt een inlog tot het zaalreserveringssysteem (Smart Event Manager) en is zelf verantwoordelijk voor het plannen van de benodigde werkzaamheden hiervoor.

In aanvulling op de oplevermomenten als genoemd in paragraaf 1.2.4 geldt voor locatie de Neude het volgende:

- ♦ Tweemaal per dag wordt een naloopronde gelopen van alle sanitaire ruimten;
- ♦ Driemaal per week: vloeren van horeca gelegenheden schrobben;
- ♦ Dagelijks: vloer van verhuur directiekamer schoonmaken;
- ♦ Dagelijks en periodiek onderhoud aan de natuursteen vloer op de begane grond van de Neude conform bijlage 1C.

Opdrachtnemer dient na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

1.2.6 Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter en dieptereiniging.

Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- ◇ 1x per jaar: bureaulkamers, verkeersruimten (met uitzondering van keukens en pantry's) en overige ruimten
- ◇ 2x per jaar: sanitaire ruimten, keukens en pantry's

Daarnaast gelden de volgende specifieke werkzaamheden:

- ◇ De bovenkant van de boekenkasten tot 3.00 meter dient eens per maand stofvrij te worden gemaakt indien deze beschikken over een topbord (bovenkant). Boeken en planken maken geen onderdeel uit van de uitvraag;
- ◇ De vloerkleden in de Bibliotheek Neude dienen één keer per maand gereinigd te worden.

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

Periodiek vloeronderhoud (o.a. conserveren van linoleum en onderhoud aan de parketvloer op locatie Leidsche Rijn Centrum) wordt expliciet op afroep uitgevoerd, met uitzondering van periodiek vloeronderhoud aan de natuursteen vloer op de begane grond van de Neude.

1.2.7 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- ◇ Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- ◇ Het ontkalken van sanitaire objecten;
- ◇ Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- ◇ Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- ◇ Het reinigen van voegen tussen tegels;
- ◇ Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- ◇ Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

1.3 Overige werkzaamheden

1.3.1 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen. Op de locaties worden de afvalstromen restafval en papier gescheiden.

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

- ◇ Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;

- ♦ Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde ondergrondse of centrale containers. Op enkele locaties is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk voor het aan de straat zetten van de containers;
- ♦ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- ♦ Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

1.4 Extra werkzaamheden

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

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ♦ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- ♦ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- ♦ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ♦ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

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

1.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud staan per locatie weergegeven in de Dienstverleningsmatrix in de bijlage, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt:

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

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke schoonmaaktijden aangegeven per locatie. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd. Op alle locaties, met uitzondering van Neude, wordt overwegend buiten de openingstijden van de locaties schoongemaakt. Het is wenselijk dat in ieder geval versturende activiteiten, zoals stofzuigen, buiten werktijd plaatsvinden. Op een groot aantal locaties liggen de schoonmaaktijden eerder dan de openingstijden van de locaties. Dit heeft te maken met andere activiteiten, bijvoorbeeld

voor scholen, die op deze locaties worden georganiseerd. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat is de drukst bezochte dag door bezoekers is.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers (en geen bezoekers) aanwezig zijn (buiten openingstijden). Dit betreft in de meeste gevallen, en in overleg met Opdrachtgever, op feestdagen. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

1.6 Gebruik materialen en middelen

1.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan.

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

1.6.2 Schoonmaakmiddelen

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

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

1.6.3 Schoonmaakmachines

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

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

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

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

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

2. Glasbewassing

2.1 Richtlijnen

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

2.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- a. Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- b. Het separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- c. Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- d. Het specifieke glaswerk op locatie Neude.

2.3 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met de contactpersoon plaats. De geplande beurt dient minimaal vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij de contactpersoon.

2.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ♦ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- ♦ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- ♦ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ♦ Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver;
- ♦ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ♦ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdracht bon wordt bij de factuur gevoegd;

- ◇ De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- ◇ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

2.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- ◇ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- ◇ Glasbewassing buiten- en binnengevel dienen op hetzelfde moment plaats te vinden, één en ander in overleg;
- ◇ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

2.5.1 Onvoldoende resultaat

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

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

2.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (conform paragraaf 2.2) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

3. Personele organisatie

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

3.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers, welke terug te vinden zijn in de bijlagen.

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

Indien één van de huidige medewerkers niet wordt overgenomen, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt vervangen door een andere medewerker waarmee een kostenbesparing gerealiseerd kan worden, wordt de vermindering in kosten doorberekend aan Opdrachtgever.

Bij vervanging van medewerkers dient Opdrachtnemer waar mogelijk een nieuwe medewerker met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten, zie ook de paragraaf met betrekking tot Social Return.

3.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

3.2.1 Eindverantwoordelijk management

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

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

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

3.2.2 Operationeel coördinator

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

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

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

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

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

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

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

3.3 Schoonmaakmedewerkers

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

3.3.1 Profiel

De volgende eisen worden gesteld aan de in te zetten medewerkers op alle locaties:

- a. Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- b. Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- c. Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- d. Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal of Engelse taal te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- e. De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- f. Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- g. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- h. Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- i. De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Gezien het specifieke karakter van het Neude en de uitvoering van de werkzaamheden onder openingstijden, verwacht Opdrachtgever dat het personeel van Opdrachtnemer op deze locatie een positieve bijdrage levert aan de uitstraling en gastvrijheid op deze locatie. Opdrachtgever verwacht op deze locatie een hoge mate van servicegerichtheid, flexibiliteit, proactieve houding en representativiteit van de ingezette medewerkers.

3.3.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

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

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

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

3.3.3 Indiensttreding

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

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

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

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

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. Tevens dient iedere vijf jaar een nieuwe VOG voor medewerker aangevraagd te worden. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

3.3.4 Vervanging

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

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

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

3.3.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt tags, sleutels en/of inlogcodes om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage is per locatie het toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van tags of sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de

contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas/sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

3.4 Veiligheid

3.4.1 BHV

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

3.4.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

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

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

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

4. Sanitaire middelen

4.1 Scope

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het voorzien in sanitaire middelen. Dit omvat enerzijds het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en anderzijds het onderhouden van dispensers ten behoeve van de sanitaire verbruiksartikelen. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de sanitaire verbruiksartikelen in de huidige dispensers passen. Gezien de staat en technische levensduur van de dispensers is Opdrachtgever niet voornemens de dispensers op korte termijn te vervangen.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- ◇ Handdoeken met dispenser;
- ◇ Handzeep en dispenser;
- ◇ Toiletpapier en toiletrolhouder;
- ◇ Luchtverfrissers (vloeibaar of stripvorm);
- ◇ Toiletborstel en houder;
- ◇ Dameshygiëneboxen;
- ◇ Toiletblreiniger en dispenser.

N.B. In bijlage 6 Prijzenblad staat de huidige afname van sanitaire verbruiksartikelen weergegeven. De aantallen zijn een indicatie. Verrekening vindt plaats op basis van werkelijke afname.

4.2 Specifieke minimumeisen sanitaire verbruiksartikelen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire verbruiksartikelen:

- ◇ Handdoek;
 - De dispenser is geschikt voor papieren handdoekjes;
 - Bij iedere droging volgt een schoon aanbod;
 - Het papier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - Het papier scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - Het papier is zacht en van absorberend materiaal;
- ◇ Zeep en dispensers:
 - Er wordt gebruik gemaakt van vloeibare zeep of foam;
 - De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal en bevat geen desinfectanten;
 - Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
 - De dispenser lekt niet;
 - Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist);
- ◇ Toilettollen en houder:
 - De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol of één maxirol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk;
 - Tijdens het uitnemen van het papier uit de toiletrolhouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;
 - Het toiletpapier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;

- Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken;
- Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
- Het toiletpapier is tweelaags;
- Het toiletpapier dient neutraal, wit (minimaal 78%) en onbedrukt te zijn;
- Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
- De toiletrol dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten;
- ◊ Luchtverfrisser:
 - De luchtverfrisser(navulling) is beschikbaar in minimaal vier verschillende geuren;
 - De luchtverfrisser is vloeibaar of in de vorm van een strip;
 - De luchtverfrisser dient hufterproof te zijn met zo min mogelijk losse onderdelen;
 - Gebruik van drijfgas is niet toegestaan;
 - De luchtverfrisser gaat minimaal 60 dagen mee;
- ◊ Toiletborstel en houder:
 - De toiletborstel is los vervangbaar;
 - De toiletborstel is wit van kleur;
 - De toiletborstel is van kunststof;
- ◊ Hygiëneboxen:
 - De omwisselfrequentie is standaard twee keer per week;
 - De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
 - De omkasting van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
 - De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
 - De minimale inhoud is 15 liter;
 - De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
 - Bij het openen van de box is geen inhoud te zien.

5. Communicatie en contractmanagement

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

5.1 Communicatie

5.1.1 Overlegstructuur

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

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Manager bedrijfsvoering en teamleider facilitair	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Manager bedrijfsvoering en teamleider facilitair	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Teamleider facilitair	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Teamleider facilitair en verantwoordelijke facilitaire medewerker	24x per jaar/ Op verzoek Opdrachtgever	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

5.1.2 Informatievoorziening

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

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

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

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

5.2 Implementatiefase

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

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

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

5.3 Nulmeting

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

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

5.4 Meldingen

5.4.1 Klachten en storingen

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

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

5.4.2 Calamiteiten

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

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

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

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

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

5.4.3 Oplostijden

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

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit.

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

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

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

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

5.5 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de Opdracht vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- a. De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- b. De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de facilitair medewerker van Opdrachtgever en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- c. Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De facilitair medewerker van Opdrachtgever wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- ♦ Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- ♦ Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

6. MVO

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

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

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

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

6.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Social Return is een subsidie voorwaarde in de overeenkomst tussen de gemeente Utrecht en Stichting de Bibliotheek Utrecht. Opdrachtnemer dient in de eerste 3 jaar voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

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

6.1.3 Code verantwoord marktgedrag

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

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie

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

- ◇ Hergebruik van materialen;
- ◇ Biologisch afbreekbare middelen;

- ◇ Tegengaan van verspilling;
- ◇ Reduceren van verpakkingsmaterialen.

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

6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

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

6.2.3 Duurzame energie en transport

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

6.3 VGWM-plan

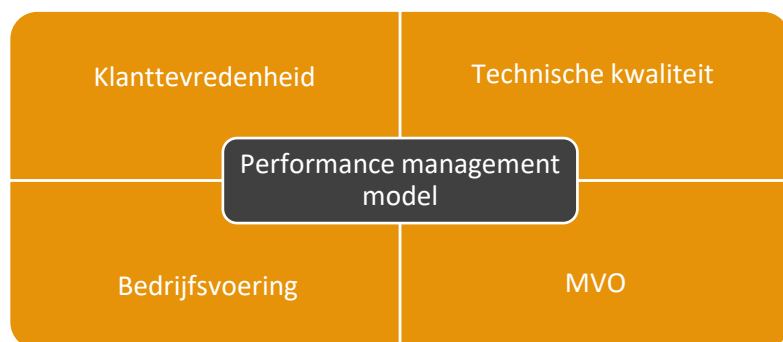
Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op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

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

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

7. Kwaliteit en monitoring

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



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

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

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

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

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

7.1 Klanttevredenheid

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

<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid (bezoekers en medewerkers)	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

7.2 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal een keer per contractjaar
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> 1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

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

7.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

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

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

7.4 MVO

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

1. Duurzaam inkopen;
2. Veiligheid;
3. Arbeidsbeleid;
4. Afvalscheiding.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Conform paragraaf 5.1.2, aangevuld met hetgeen Opdrachtnemer heeft aangeboden in de Inschrijving	Rapportage door Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.			