

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en
Glasbewassing



Augustinianum

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten.....	4
3	Glasbewassing.....	5
3.1	Prijsopgavebladen	5
3.2	RI&E Glasbewassing.....	5
3.3	Uitvoeringsfrequentie.....	6
3.4	Beschrijving 'glasbewassing'	6
3.5	Eisen aan organisatie	6
4	Vloeronderhoud	7
4.1	Werkinstructie periodiek vloeronderhoud	7
4.2	Conserveren (polymeren).....	8
4.3	Opwrijven / sprayen	8
5	Werkprogramma's en Opleverniveaus	8
5.1	Hanteren van werkprogramma's	8
5.2	Werkprogramma's	9
5.3	Opleverniveaus.....	9
6	Bijkomende opdracht(en).....	10
6.1	Bijkomende opdracht: inkoop extra schoonmaakwerkzaamheden	10
7	Prijs, indexering en CAO	10
7.1	Prijs.....	10
7.2	Indexering	10
7.3	CAO	11
7.3.1	Overname personeel einde overeenkomst	11
8	Contractmutatie voorwaarden.....	11
9	Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit	12
9.1	1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole.....	12
9.2	2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden	13
9.2.1	Her-meting VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem	13
9.3	3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF)	14
9.3.1	Her-meting laagfrequente werkzaamheden (LF).....	15
9.4	4. Beoordeling dienstverlening (BDV)	15
9.5	Overzicht afgesproken KPI.....	17
10	Nulmeting	19
11	Personeel.....	19
11.1	Taalvaardigheid	19
11.2	Scholing uitvoerend personeel	19
11.3	Scholing leidinggevend personeel.....	20
11.4	Scholing (administratieve) ondersteuning	20
11.5	Personeelsbezetting	21

11.6	Kledingvoorschriften	21
11.7	Legitimatie	21
11.8	VOG verklaring	21
11.9	Aanwezigheidsregistratie en procedure	22
11.10	Werktijden.....	22
11.11	Overlegstructuur	22
11.12	Logboek	23
11.13	Objectboek.....	23
11.14	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	23
11.14.1	Tijdens uitvoeringsuren	23
11.14.2	Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen).....	24
12	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	24
12.1	MVI criteria.....	24
12.2	Gedragsregels bedrijfsvoering.....	25
13	Inhoudelijke voorwaarden	26
13.1	Onderaanneming.....	26
13.2	Afval en -verwijdering	26
13.3	Materialen, middelen en machines.....	26
13.3.1	Opdrachtgever	26
13.3.2	Opdrachtnemer.....	26
13.4	Sanitaire artikelen	27
13.5	Huis- en veiligheidsregels.....	27
13.6	Parkeren en fietsenstalling	28
13.7	Betreding van de locaties	28
13.7.1	Toegang.....	28
13.7.2	Sleutelbeheer.....	28
13.7.3	Betreden en verlaten van ruimten	29
13.8	Klachtenprocedure	29
13.9	Veiligheid en ARBO	29
13.10	Administratieve organisatie	30
13.10.1	Contractbeheer	30
13.10.2	Extra opdrachten	30
13.10.3	Facturatie.....	31
13.10.4	Managementrapport	32
14	Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever).....	32
15	Implementatie/start van de overeenkomst.....	32

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de opdracht voor u nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervult deze bijlage de rol als naslagwerk.

Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze opdracht, akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

2 Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten

De calculatie is gebaseerd op

- 200 reguliere schooldagen maandag t/m vrijdag;
- 1 zomervakantie beurt (periodieke werkzaamheden interieur en vloeren);
- 3 kleine vakantie beurten (herfst- kerst en mei vakantie, periodieke werkzaamheden interieur en vloeren).

Periodieke schoonmaak met zowel laagfrequente interieur- als vloerenonderhoud werkzaamheden, wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overig resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden moeten gedurende de overige reguliere werkdagen evenredig worden uitgevoerd.

In de bijlage 'PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten Augustinianum' (zie vragenlijst 'Prij's') moet de Inschrijver voor het doorrekenen van de reguliere kosten alle ontbrekende informatie in de cellen in de genoemde documenten invullen.

In dit document zijn de volgende tabbladen opgenomen:

- schoonmaak,
- glasbewassing
- aanvullende diensten

Hieronder volgen stapsgewijs de handelingen:

- Op de ruimtestaten voegt u toe de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden van maandag t/m vrijdag, gebaseerd op de opleverniveaus en de indicatieve werkprogramma's.
- Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal.
- Indien u uw kengetallen wenst te differentiëren dient u dit te doen in het tabblad "Ma-Vrij" door gebruik te maken van de "Factor" voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.
- Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in het tabblad "Invulmatrix kosten schoonmaak". Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculeerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden als het een hele kleine locatie betreft waar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.

In de bijlage 'PRI02. Tarieven Regie- en Afroeprijzen Augustinianum' (zie vragenlijst 'Prij's') geeft u de tariefopbouw, uurtarieven regiewerkzaamheden en prijzen voor afroepwerkzaamheden weer.

In het tabblad 'Uurtariefpbouw Contract', maakt u inzichtelijk welke uitgangspunten u heeft gehanteerd bij het opstellen van hét calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u, indien aanwezig, verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren. Zie voor gehanteerde 'werkelijke werkbare dagen' de bijlage **PRI01**. Invuldocument Calculatie en Kosten Augustinianum (zie vragenlijst 'Prijz').

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Bij het berekenen van het totale kengetal [1] moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbare dagen.

De rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie * werkelijke werkfrequentie

De Inschrijvers moeten zelf de juiste gegevens in het invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Eisen uit dit Bestek. Bovendien geldt dat – wanneer de Opdrachtgever opdracht geeft voor de uitvoering van regie- of afroepwerkzaamheden – deze worden verricht op basis van de in de Inschrijving aangeboden prijzen.

De Inschrijver moet gebruikmaken van beschikbaar gestelde invulmatrices en moet de volgorde daarvan handhaven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden waar mutaties op plaatsvinden tegen de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven.

[1] dus het kengetal inclusief alle werkzaamheden die opgenomen zijn met een frequentie lager dan 200

3 Glasbewassing

Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Glas- en gevelreiniging moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

3.1 Prijsopgavebladen

Op de prijsopgavebladen welke zijn toegevoegd bij vragenlijst 'Prijz', **PRI01**. Invuldocument Calculatie en Kosten Augustinianum moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van glasbewassings-werkzaamheden aangeven.

Daarbij maakt u gebruik van de tabbladen in de aangeleverde invuldocumenten in de aangegeven volgorde.

De kosten van in te zetten klimmaterialen (zijnde hoogwerker, steiger en dergelijke) alsmede kosten voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen en Communicatieapparatuur, moeten specifiek per post worden aangegeven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten/objecten en/of werkzaamheden waarbij de mutaties worden verwerkt op basis van de door de Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven.

3.2 RI&E Glasbewassing

Er is een RI&E glasbewassing beschikbaar. De beschikbare RI&E glasbewassing is toegevoegd in vragenlijst 'Bijlagen' **PVE01**. RI&E Glasbewassing.

Na gunning moet de Opdrachtnemer deze RI&E controleren en actueel houden bij mutaties en/of veranderende wetgeving. Na elke mutatie wordt een digitaal exemplaar door de Opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. De Opdrachtnemer moet ervoor zorg dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerk(st)ers worden gelezen en/of begrepen.

3.3 Uitvoeringsfrequentie

De glasbewassing van het gevelglas aan de buiten- en binnenzijde, alsmede het separatieglas (aan beide zijden) dient met een frequentie van 2x per jaar plaats te vinden te weten in voor de jaarlijkse open dag Januari de zomervakantie Juli/ Augustus.

De uitvoering per beurt moet in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden

De Opdrachtnemer moet de contactpersonen van de locaties minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de glasbewassing- werkzaamheden berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglas vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door de Opdrachtgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de Opdrachtgever.

3.4 Beschrijving 'glasbewassing'

Onder glaswassen wordt verstaan 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 geheel waarin kozijnen, ramen, sponningen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Tevens dient alles wat uitsteekt gereinigd te worden, denk hierbij aan zonweringkappen.

Tijdens iedere wasbeurt moeten tevens de omlijstingen worden gereinigd en eventuele lekstrepen en/of morswater op onder andere onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, vloeren te worden weggenomen. Ten slotte moet eventueel gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband^[1] en dergelijke verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten) methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten.

Tuckerpool bewassing is niet toegestaan al het glas aan de buitenzijde is overal goed toegankelijk. Atrium is niet op alle plekken bereikbaar hiervoor wordt een hoogwerker ingezet.

De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen.

[1] De Inschrijver mag er vanuit gaan dat er sprake is van 'incidenteel' aanwezigheid van plakband. Indien sprake is van structureel aanwezigheid van plakband, dient de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken, betreffende het al dan niet verwijderen van plakband en de daaruit voortvloeiende meerkosten.

3.5 Eisen aan organisatie

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet worden voldaan aan de volgende eisen:

- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel;
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en moet dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;

- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder moet te allen tijde uitgevoerd worden. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door de Opdrachtgever;
- Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van rijplaten voor de wielen en het afstempelen;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement betreden daken te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement gevelinstallaties te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

4 Vloeronderhoud

4.1 Werkinstructie periodiek vloeronderhoud

Voor het periodieke vloeronderhoud gelden de volgende regels:

- De onderhoudsadviezen van de vloeren leveranciers moeten gehanteerd worden;
- Het periodieke onderhoud van vloeren moet in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke per locatie plaatsvinden;
- Van toepassing zijnde voorschriften zijn toegevoegd in bijlage **PVE02**. Onderhoudsvoorschriften vloeren.
- Uiterlijk vier weken na ingangsdatum van het contract en jaarlijks aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, moet de Opdrachtnemer een jaarplanning op weekniveau voor iedere locatie ter goedkeuring voorleggen aan de belanghebbende contactpersonen van de Opdrachtgever;
- De contactpersoon van het object dient hiervoor de jaarplanning van de locatie tijdig aan de contactpersoon van de Opdrachtnemer te verstrekken;
- De objectleid(st)er maakt tien werkdagen van tevoren een afspraak met de desbetreffende contactpersoon van het object over tijdstip, locaties en inhoud periodiek vloeronderhoud. ;
- Op de dag van geplande uitvoering, melden de medewerkers voor het vloeronderhoud zich eerst bij de objectleid(st)er;
- De contactpersoon van het object is, indien mogelijk, aanwezig op het moment dat het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd;
- Ten behoeve van het periodieke onderhoud van de vloeren, zorgt de contactpersoon ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zo veel mogelijk van de vloer zijn. Het verplaatsen/uitruimen en inruimen van meubilair en andere obstakels behoort tot de werkzaamheden van de medewerkers van de Opdrachtnemer;
- Indien bij de inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, moet het machinaal niet bereikte deel handmatig worden bijgewerkt;
- Na uitvoering van de werkzaamheden, verstrekt de Opdrachtnemer een (digitale) werkbond aan de contactpersoon van het object. Bij akkoord tekent hij of zij de bon af;
- Bij niet akkoord neemt de betreffende contactpersoon van het object eerst contact op met de objectleid(st)er. Indien dit niet tot een oplossing leidt, meldt betreffende contactpersoon dit bij de meerdere/regionleider van de objectleid(st)er om binnen korte termijn tot een vervolgactie die leidt tot een akkoord te kunnen komen;
- De contactpersoon van het object archiveert de getekende werkbond voor zijn locatie;
- De Opdrachtnemer registreert het uitgevoerde periodieke vloeronderhoud in een zogenaamd vloerenboek. In deze registratie wordt eveneens vermeld welke middelen (o.a. stripper / polymeer) zijn gebruikt voor het periodieke vloeronderhoud;
- Afwijking van de planning wordt door de objectleid(st)er mondeling gemeld en schriftelijk bevestigd aan de contactpersoon van het object.

De uitvoering van het jaarlijkse vloeronderhoud, zoals het strippen en conserveren (polymeren) van de linoleum vloeren, dient in overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden. Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakweken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord. Tevens dient in de planning rekening gehouden te worden met eventuele evenementen.

Houten vloeren in werkplaatsen zijn niet altijd naad-dicht. Wanneer houten vloeren geschrobd worden, is het van belang dat dit enkel gedaan wordt bij die vloeren die naad-dicht zijn. De Opdrachtnemer dient een signaal aan contractbeheerder van de Opdrachtgever te geven, indien schrobwerkzaamheden hierdoor niet kunnen worden uitgevoerd.

4.2 Conserveren (polymeren)

Onder conserveren (polymeren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen chemievrij.
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen; Taski Jontex Mat.
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

Zo spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit naar het 'strippen zonder chemie', waarbij een speciaal ontwikkelde pad wordt gebruikt. Deze pad is speciaal ontworpen voor het droog of met alleen water verwijderen van afwerkingslagen met een eenschijfmachine of schrobzuigmachine. Agressieve chemie is niet meer nodig. Met de pad wordt de aanwezige vloerfinish effectief verwijderd en wordt een schoon oppervlak achtergelaten dat klaar is voor het aanbrengen van een nieuwe coating.

Het polymeren van de vloeren vraagt een zorgvuldige planning en procedure. De Opdrachtnemer maakt op hoofdlijnen een planning en bespreekt deze met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wil dat er in overleg wordt bepaald welke polymeer wordt gebruikt.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte bescherm laag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

Sealen

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld. Aan de hand van een prijsvoorstel waarin een specificatie van de meerkosten zijn opgenomen, zal de Opdrachtgever al dan niet schriftelijk toestemming verstrekken.

4.3 Opwrijven / sprayen

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de gehele linoleum vloeren reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

5 Werkprogramma's en Opleverniveaus

5.1 Hanteren van werkprogramma's

Telkens geldt dat bij verwijzingen naar terminologie wordt gerefereerd aan de 'SIS-T Schoonmaakterminologie' website van VSR:

<http://www.vsr-org.nl/kennisbank/trefwoorden>

Per ruimtecategorie en vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht, dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever, zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de indicatieve werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. De Opdrachtgever stelt als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd. Daarnaast stelt de Opdrachtgever de eis dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel in één week worden uitgevoerd, waarbij wel de verdeling gemaakt kan worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel zodat de uitvoering werkelijk mogelijk is.

De Opdrachtnemer moet uiterlijk vier weken na startdatum contract definitief aangeven in welke weken (weeknummers) hij het laagfrequente werk uit gaat voeren. Indien laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

In de planning dient duidelijk zichtbaar te zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) dienen over het overige kalenderjaar evenredig verdeeld te worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers en de schriftelijke planning voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) ten behoeve van de medewerk(st)ers samenstellen op basis van de aangeboden indicatieve programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een digitaal afschrift van de taakkaarten moet uiterlijk vier weken na de startdatum van het contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen op het programma door te voeren, indien dit door een verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden. Van de toegestane kleine afwijkingen op het indicatieve programma moet rapport worden opgemaakt in de logboeken. Tweemaal per jaar zullen in overleg met de Opdrachtgever de hiervoor bedoelde minimale wijzigingen op hun merites worden beoordeeld en eventueel in de basisprogramma's worden opgenomen en in het Contractbeheer verwerkt.

5.2 Werkprogramma's

In vragenlijst 'Bijlagen' zijn de diverse werkprogramma's opgenomen, te weten **PVE03**. Werkprogramma's Schoonmaak en **PVE04**. Werkprogramma's Glasbewassing' opgenomen.

5.3 Opleverniveaus

In vragenlijst 'Bijlagen' treft de Inschrijver **PVE05**. Opleverniveaus schoonmaakdienstverlening' en **PVE06**. Opleverniveaus glasbewassing' aan.

6 Bijkomende opdracht(en)

6.1 Bijkomende opdracht: inkoop extra schoonmaakwerkzaamheden

De Opdrachtgever heeft incidenteel evenementen waarvoor extra schoonmaak wordt ingekocht op basis van regie-opdrachten én waarop de periodieke jaarplanning moet worden afgestemd. In [PRI02](#), 'Tarieven Regie en Afroeprijzen' dient de Inschrijver de gevraagde tarieven op te nemen.

Indien het een regie-opdracht betreft verwacht de Opdrachtgever gezien de aard van de werkzaamheden dat hiervoor een of meerdere werknemer(s) algemeen schoonmaakonderhoud (loongroep 1, referentiefunctie 11.01/.03) wordt (worden) ingezet en dat de Opdrachtnemer zorg draagt voor voldoende toezicht en begeleiding.

7 Prijs, indexering en CAO

7.1 Prijs

Alle af te geven prijzen/tarieven moeten afgegeven worden in euro's, inclusief en exclusief btw, tenzij anders is aangegeven.

De afgegeven prijzen/tarieven zijn bindend tot 31 december 2024.
Deze datum geldt dan als einde 'vaste prijs periode'.

De afgegeven prijzen/tarieven dienen opgebouwd te zijn op basis van het gemiddeld aantal werkbare dagen zoals opgenomen in [PRI01](#). Invuldocument Calculatie en Kosten Augustinianum, Eventueel verwachte kostenstijgingen tot einde 'vaste prijs periode' die invloed hebben op het uurtarief dienen reeds opgenomen te zijn in het aangeboden uurtarief.

7.2 Indexering

De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek tot herziening van de tarieven in te dienen, waarbij de herziening voor het eerst ingaat per afloop van de 'vaste prijs periode'. De Opdrachtnemer zal hiertoe uiterlijk 2 maanden voor het eerst in oktober 2024 voor het einde van afloop van de 'vaste prijs periode' een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren. Het is niet toegestaan eventuele onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (m.u.v. effecten vanuit de meest recente gewijzigde CAO loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht alsnog te corrigeren door middel van de indexering. Dit geldt ook voor de Inschrijver die gekwalificeerd is als een-na beste aanbieder en derhalve beschikbaar blijft gedurende de proefperiode van een jaar.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de Opdrachtgever gedurende het contract informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen hij voor de Opdrachtgever ter beschikking heeft om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen. Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken.

De eventuele prijsaanpassing moet onderbouwd zijn met een doorrekening van voorgenomen wijzigingen in de tariefopbouw zoals deze in deze aanbieding is ingediend. In de gehanteerde componenten, waaruit het aangeboden calculatie-uurtarief is opgebouwd, mag geen wijziging worden aangebracht.

Ook dient in het indexeringsvoorstel te worden meegenomen op welke wijze ontwikkelingen aangewend kunnen worden die binnen het contract financiële en andere voordelen opleveren en waarmee een eventuele kostenstijging als gevolg van de gewenste tariefsverhoging niet hoeft te leiden tot een verhoging van de aanneemsom.

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven.

7.3 CAO

In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak-cao geldt de verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan uitvoerende medewerk(st)ers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht is hiervan uitgesloten. Zie [PRI03](#). Overname personeel CAO Schoonmaak' zoals toegevoegd bij 'vragenlijst Prijs'.

De aanbieding van de Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de actuele loontabel uit bijlage III van de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, waarbij men rekening dient te houden met de CAO loonstijgingen tot het laatst geldende CAO moment binnen de 'vaste prijs periode', alsmede het overzicht met contractgegevens van de huidige schoonmaakmedewerkers werkzaam binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Dit betekent dat de Opdrachtgever, uitgaande van de aanlevering van correcte gegevens door de contract verliezende partij, aan de nieuwe Opdrachtnemer geen vergoeding zal betalen om eventuele meerkosten in het kader van de in dienst neming van het zittende personeel te compenseren.

7.3.1 Overname personeel einde overeenkomst

Indien op het moment van contractwisseling blijkt dat de contractgegevens onjuist zijn aangeleverd door de contract verliezende partij, waardoor de kosten voortvloeiende uit de overnameverplichting hoger zijn dan vooraf in het personeelsoverzicht aan Inschrijvers gepresenteerd, dan zullen deze kosten door de Opdrachtgever verhaald worden op de contract verliezende partij. Dit betekent dat de contract verliezende partij gedurende de looptijd van het nieuwe contract aan de Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd is om deze onvoorziene cao-meerkosten in het kader van de overname van het zittende personeel te compenseren aan de nieuwe dienstverlener.

8 Contractmutatie voorwaarden

De Aanbestedingsdocumenten, Programma van Eisen en prijzenbladen zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit neemt niet weg dat er tussen het moment van Publicatie van deze documenten en de ingangsdatum van het contract wijzigingen kunnen ontstaan in de gebouwen, die achteraf verwerkt moeten worden in de ruimtebestanden. Ook tijdens de uitvoering van het contract zullen er wijzigingen voorkomen. De Inschrijvers moeten rekening houden met deze dynamiek. Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het Contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat gebouwen enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken en zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte stellen en uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meedelen.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk via de contractbeheerder, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden. Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd. De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen per datum dat deze definitieve ontruiming plaatsvindt, rekening houdende met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Mutaties worden bijgehouden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elk kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend op basis van het financieel mutatieoverzicht.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, binnen 10 werkdagen door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in Contractbeheer, taakkaarten en instructies e.d. Van de Opdrachtnemer wordt telkens verwacht dat er actief gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan bij bijvoorbeeld een veranderend gebruik van ruimten.

9 Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, de volgende methoden onderscheiden en ingezet worden:

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden (VSR);
3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF);
4. Beoordeling dienstverlening (BDV).

9.1 1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole

De Opdrachtgever wil de schoonmaakdienstverlening professioneel geleverd krijgen en verwacht een transparante benadering van de schoonmaak, waarbij de Opdrachtnemer er op een no-nonsense wijze voor zorgt dat de werkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.

Van onduidelijkheden of onvoorziene situaties zoals sterk vervuilde toiletten wordt verwacht van de Opdrachtnemer dat deze direct worden opgelost. Daarna kan in overleg worden besproken hoe hier in de toekomst mee om te gaan en welke tegenprestatie door de Opdrachtgever wordt geleverd. De kwaliteit van dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt mede bepaald door de wijze waarop organisatorische problemen worden opgelost zonder dat dit het probleem van de Opdrachtgever wordt gemaakt.

De Opdrachtgever stelt als eis dat een systeem van procescontrole(s) onderdeel zal uitmaken van het in te voeren integrale kwaliteitsbeheerssysteem van de Opdrachtnemer en dat iedere schoonmaaktaak tenminste eenmaal per maand is opgenomen in de procescontrole.

De Opdrachtnemer controleert daarbij o.a. op taken, klachten en knelpunten. De Opdrachtnemer analyseert deze gegevens en stuurt hierop aan. De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het operationeel overleg met de Opdrachtgever een rapportage van deze procesanalyse(s) (bijv. DKS-voortgangsregistratieformulier) aan en zorgt ervoor dat de controleformulieren die ten grondslag liggen aan de analyse (bijv. DKS-rapporten) beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de Opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting. In voorkomende gevallen zal de Opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een kwaliteitsmeting op de betreffende ruimtecategorie(ën) volgens VSR-KMS plaats.

9.2 2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden

Vaststellen van de technische kwaliteit.

De uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden zullen per locatie volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is ontwikkeld, gecontroleerd worden.

Aanvullend wordt het resultaat uit de VSR-KMS meting berekend naar een KPI-norm. De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

Berekening:

De eis, ofwel goedkeurgrens, die vanuit het VSR-KMS NEN 2075 volgt is gedefinieerd als rapportcijfer 5,6. Aan de hand daarvan wordt berekend wat de geleverde kwaliteit uitgedrukt in een KPI-norm is.

Dit wordt als volgt gedaan:

- $A = (\text{eis} - \text{fout}) / \text{eis}$;
- $((10,0 - 5,6) \times A + 5,6)$

Indien vanuit het VSR-KMS de eis 1 of 2 bedraagt, geldt als kwaliteitsnorm dat het aantal fouten ten hoogste de VSR-KMS-goedkeurgrens mag bedragen.

De reguliere metingen zullen met een frequentie, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI, per controle gebied worden uitgevoerd. In het algemeen is het aantal controle gebieden gelijk aan het aantal locaties zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De leiding van de Opdrachtnemer wordt voor deze kwaliteitsmetingen uitgenodigd.

De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de kwaliteitsmeting, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR".

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4
	Bureaukamers	7
	Leslokalen	7
	Verkeersruimten	7
	Sportruimten	7
	Overige ruimten	7

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten mondeling doorgenomen met de contractbeheerder en de Opdrachtnemer. De rapportage van de resultaten moet binnen 3 werkdagen nadat de kwaliteitsmeting heeft plaatsgevonden aan zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. De rapportage bevat in ieder geval:

- Uitgewerkte meetformulieren;
- Een overzicht van de resultaten in tabelvorm, voorzien van resultaten van voorgaande kwaliteitsmetingen;
- Welke acties worden ondernomen om een eventueel onvoldoende resultaat te herstellen;
- Overzicht waaruit het verloop van het kwaliteitsniveau is af te lezen;
- Analyse van de resultaten van de kwaliteitsmetingen.

9.2.1 Her-meting VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem

Indien een meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen twee weken, voor rekening van de Opdrachtnemer een her-meting uitgevoerd op alle categorieën.

Als tijdens een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen (onvoldoende) wordt behaald, wordt een malus toegepast. De malus bestaat uit een vast en variabel deel. Een vaste korting wordt, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast. Daarnaast zal er een korting op basis van de afwijking van de gestelde norm ten opzichte van de behaalde norm, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie worden toegepast.

Indien een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt wederom, na 24 uur doch uiterlijk binnen twee weken, voor rekening van de Opdrachtnemer, een her-meting uitgevoerd op alle categorieën.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast.

Bovenstaande is opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

9.3 3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF)

Vaststellen van de kwaliteit van laagfrequente werkzaamheden

Op basis van de actuele beschikbaar gestelde planning van de Laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) wordt deze meting uitgevoerd.

Deze planning dient op weeknummer door Opdrachtnemer per locatie schriftelijk en digitaal beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever en/of de vertegenwoordiger van Opdrachtgever welke belast is met het uitvoeren van de meting.

De kwaliteit van de geleverde Laagfrequente werkzaamheden voldoet aan de kwaliteitsnorm indien per locatie, per ruimtecategorie het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm, zoals opgenomen in de tabel in § Over.

De berekening:

De KPI-norm komt als volgt tot stand:

- $A = \frac{\text{het aantal afgekeurde elementen}}{\text{het totaal aantal elementen in de steekproef, en vermenigvuldigd met 10.}}$
- $10 - A = \text{KPI-norm}$

De metingen zullen met een frequentie, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI, per controle gebied worden uitgevoerd. In het algemeen is het aantal controle gebieden gelijk aan het aantal locaties zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

De meting wordt binnen tien werkdagen vanaf de opleverdatum, zoals opgenomen in de actueel beschikbaar gestelde planning, uitgevoerd. Dit gezien juridische aansprakelijkheid.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De leiding van de Opdrachtnemer wordt voor deze controles uitgenodigd.

De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma "kwaliteitscontroleur VSR".

De Opdrachtnemer moet iedere maandagochtend voor 12.00 uur schriftelijk (bij voorkeur digitaal) oplevering van de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden doen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtnemer verzuimt de bedoelde geplande laagfrequente werkzaamheden schriftelijk op te leveren, dan mag de Opdrachtgever aannemen dat betreffende werkzaamheden niet zijn uitgevoerd en wordt op grond hiervan zonder meer een malus van 5% van de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud van de betreffende locatie, opgelegd. De Opdrachtnemer moet dan alsnog de betreffende werkzaamheden binnen 1 week opleveren waardoor, na controle, de opgelegde malus geheel of gedeeltelijk kan komen te vervallen.

9.3.1 Her-meting laagfrequente werkzaamheden (LF)

Indien in een meting een (of meer) ruimtecategorie(ën) een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen 1 week een her-meting uitgevoerd op de betreffende "onvoldoende" ruimtecategorieën en de onvoldoende scorende elementen daarbinnen, voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten voor deze her-meting zijn minimaal gelijk aan de kosten van een reguliere meting.

Als tijdens een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen (onvoldoende) wordt behaald, wordt een malus toegepast. De malus bestaat uit een vast en variabel deel. Een vaste korting wordt, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast. Daarnaast zal er een korting op basis van de afwijking van de gestelde norm ten opzichte van de behaalde norm, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende locatie worden toegepast.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende locatie toegepast.

Bovenstaande is opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

9.4 4. Beoordeling dienstverlening (BDV)

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor de Opdrachtgever en zal in overeenstemming met de in dit document vermelde frequenties per contractjaar worden getoetst door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

De kwaliteit van de geleverde dienstverlening voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

Berekening:

Het maximaal aantal te behalen punten bedraagt 100. De behaalde totaalscore gedeeld door 10 is de KPI-norm.

De meting zal met een frequentie, zoals opgenomen in § Overzicht afgesproken KPI, worden uitgevoerd.

De navolgende hoofd onderwerpen zullen beoordeeld worden:

- Processen;
- Klanttevredenheid;
- Financieel;
- Ontwikkeling en groei.

De hoofd onderwerpen zullen in nog nader te bepalen deelonderwerpen worden onderverdeeld. In **PVE08**, BDV onderwerpen ter beoordeling, zijn onderwerpen opgenomen welke als gespreksonderwerp kunnen dienen. Het maximaal aantal punten dat gescoord kan worden per hoofd-/deelonderwerp wordt op basis van het belang van het onderwerp verdeeld. Binnen de contractduur

kan het onderling belang tussen de hoofd-/deelonderwerpen fluctueren. Dat betekent ook dat de puntenverdeling naar hoofd-/deelonderwerpen gedurende het contract kan wijzigen.

Alle hoofd-/deelonderwerpen worden getoetst aan de in deze Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en de in de Inschrijving van de Opdrachtnemer aangeboden items.

De benodigde informatie om bovenstaande onderwerpen te beoordelen wordt in kaart gebracht met behulp van:

1. Managementrapportage;
2. VSR-rapportages;
3. Rapportages controle laagfrequente werkzaamheden;
4. Rapportages logboek;
5. Waarnemingen;
6. Gesprekken.

Als tijdens een Beoordeling Dienstverlening een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een malus aan de Opdrachtnemer opgelegd, zoals opgenomen in de tabel in § Over.

9.5 Overzicht afgesproken KPI

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole	Technische meting, Hoogfrequent	Technische meting, Laagfrequent	Beoordeling contractafspraken
	Bijvoorbeeld: DKS	VSR-KMS- Kwaliteitsmeetsysteem	Opleveringsprotocol Laagfrequente werkzaamheden (LF)	Beoordeling Dienstverlening (BDV)
KPI-norm	n.v.t.	8	9,0	8
Frequentie per jaar	Dagelijks	4	4	1
Kosten meting voor Opdrachtgever	n.v.t.	2	2	1
Kosten meting voor Opdrachtnemer		2	2	1
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	(Vertegenwoordiger) Opdrachtgever	(Vertegenwoordiger) Opdrachtgever	(Vertegenwoordiger) Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 1 week	
Vast deel malus	n.v.t.	3% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	5% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 € 250,00 0,51 ≤ 1,00 € 500,00 1,01 ≤ 1,50 € 750,00 1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00

Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	5% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.
--	--------	---	--	--------

* Onder de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud wordt verstaan: de tijdens de uitvoering van de reguliere meting, geldende totale jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud (excl. aanvullende werkzaamheden, excl. glasbewassing, excl. naloop sanitair, etc. excl. BTW)/12

10 Nulmeting

Zowel aan het begin als aan het einde van de contractperiode kan de Opdrachtgever een nulmeting laten uitvoeren.

Indien de Opdrachtgever aan het einde van de contractperiode een nulmeting laat uitvoeren, draagt de Opdrachtnemer deze kosten.

Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal de Opdrachtnemer zorg moeten dragen voor de herstelwerkzaamheden. De kosten van deze herstelwerkzaamheden, alsmede de kosten voor het opnieuw uit (laten) voeren van een nulmeting, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Op het moment dat een eventuele her nulmeting niet voldoet aan het overeengekomen niveau, worden de herstelkosten bepaald/beoordeeld door de controlerende organisatie en deze herstelkosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer welke het contract verliest.

De Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de herstelwerkzaamheden door een derde partij en voor rekening van verliezende Opdrachtnemer te laten uitvoeren.

11 Personeel

11.1 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse taal in woord goed beheersen.

Direct leidinggevenden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

11.2 Scholing uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten vakbekwame en betrouwbare medewerk(st)ers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(s)ters wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;
 - gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik, zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen).;
- Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van het contract voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

11.3 Scholing leidinggevend personeel

De leiding op de objecten wordt aangesteld na en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever. Voor de Opdrachtgever zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De gewenste competenties van de leidinggevende die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract zijn: resultaatgericht, delegeren, luisteren, initiatief, besluitvaardigheid en samenwerken.

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor *de uitvoering van het contract* beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevend en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij binnen zes maanden na aanstelling bij de Opdrachtgever in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

Het is de uitdrukkelijke eis van de Opdrachtgever dat de leiding op het object zich werkelijk kan bezig houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris maar niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de direct leidinggevend niet belast worden met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kunnen geven.

Verder stelt de Opdrachtgever als eis met betrekking tot *de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud* beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

11.4 Scholing (administratieve) ondersteuning

De persoon (niet zijnde direct leidinggevende) die verantwoordelijk wordt/worden gesteld voor de *ondersteunende taken c.q. administratieve ondersteuning*, beschikt/beschikken over de volgende kennis en kwaliteiten en voert onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- Actueel houden van taakkaarten, planningen en plattegronden;
- Uitwerken van offertes;
- Uitwerken advisering materiaal en dergelijke;
- Bekendheid met het contract;
- Bekendheid met de gebouwen;
- Aanleveren van de bonnen extra werkzaamheden;

- Actueel houden van opleidingsplan;
- Uitwerken advisering, intern, aan leidinggevende;
- Goede kennis van Word en Excel.

11.5 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten.

Het inzetten van jeugdigen (18 - 21 jaar) is tot 10% van het totaal aantal in te zetten uren over het totale contract toegestaan.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven. Onder uitzendkrachten wordt verstaan alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn.

11.6 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

11.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Voordat een medewerker werkzaamheden mag uitvoeren bij de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer zorg dragen voor het volgende:

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens, waar onder naam en voorletters, geboortedatum en het kopie ID-bewijs.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten.

11.8 VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (dit is dus inclusief onder aanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG), waarvan het profiel overeenkomt met de door de Opdrachtgever gestelde criteria.

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De Verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer. VOG Speciaal voor Onderwijs.

11.9 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming. Registratie van de aanwezigheid van alle medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer zal geschieden bij een centraal punt binnen het gebouw van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet dit zelf organiseren.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

11.10 Werktijden

Het gebouw van opdrachtgever is in het algemeen normaal geopend tussen:
Reguliere schooldagen maandag tot en met vrijdag 08.00 uur - 17.00 uur;

Avondopenstelling maandag, dinsdag, woensdag en donderdag 18.30 uur - 22.30 uur.
De avondopenstelling heeft te maken met verhuur van ruimten aan diverse verenigingen en opleidingsorganisaties (sportverenigingen, schaak vereniging, cursussen/opleidingen volwassenen, e.d.).

De werktijden van de schoonmaak zullen, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld. Als richtlijn kunt u de huidige werktijden aanhouden maandag tot en met vrijdag tussen 16.00 - 18.00 uur, inclusief alle werkzaamheden in en nabij de sportzalen.

De aanwezige toegangspoort, hekwerk, dient met de beschikbaar gestelde (druppel)sleutel te worden geopend.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

11.11 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In **PVE08**. Overlegstructuur is de overlegstructuur weergegeven.

Binnen vier weken na startdatum contract van het schoonmaakcontract wordt de definitieve overlegstructuur vastgesteld. Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld. Jaarlijks, aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, dient Opdrachtnemer een nieuw voorstel qua data en tijdstippen aan de Opdrachtgever te overleggen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg en wel binnen vijf werkdagen na het overleg. Voor het dagelijks/wekelijks 'operationeel' overleg is een actiepuntenlijst voldoende.

11.12 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever moet gebruik worden gemaakt van een (digitaal) logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer). In het logboek moeten alle zaken worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer geconstateerde technische en bouwkundige gebreken moeten eveneens in het logboek worden gerapporteerd. In het logboek vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken worden direct, maar uiterlijk direct bij aanvang van de volgende schoonmaakwerkdag, opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De objectleiding of voorwerker moet dagelijks c.q. bij aanwezigheid het logboek inzien en voor gelezen paraferen. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of er al dan niet gebruik kan worden gemaakt van een digitaal logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer).

11.13 Objectboek

Tevens geldt dat een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet worden gesteld aan de facilitaire contactpersoon van de Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn. Het objectboek moet uiterlijk vier weken na startdatum contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 oktober) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

Het objectboek moet minimaal de volgende informatie bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
- Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;
- Actuele indicatieve werkprogramma's;
- Werktijden;
- Actuele ruimtestaten;
- Actuele taakkaarten;
- Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;
- Actuele plannings laagfrequente werkzaamheden;
- Schoonmaakdagen;
- Aanwezige huisregels;
- RI & E's;
- (Gebruikers)afspraken en procedures;
- BHV-informatie van de Opdrachtnemer;
- Verslagen Tool box-meetings;
- Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie;
- Overzichts- en keuringsrapporten schoonmaakmachines;

11.14 Bereikbaarheid bij calamiteiten

11.14.1 Tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend

optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

11.14.2 Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

12 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

12.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ^[1] (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP) het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

(MVItool, criterium 021.02) De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.04) Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van verpakking overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.05) Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.

Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.06) Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE.

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. In de Management rapportage/Vloerenrapportage (digitaal) dient jaarlijks een overzicht van het vloeronderhoud en daarbij gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.12) Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.

Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.

Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de gegunde partij dit onderbouwd kunnen toelichten.

(MVItool, criterium 021.18) Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkopende organisatie.

[1] zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

(MVI, criterium) De Opdrachtnemer moet maatregelen nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijn stof, geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van schoonmaak door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever wordt verminderd.

Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Stimuleren van alternatieven voor de auto zoals gebruik van fiets, openbaar en collectief vervoer, carpool en vanpool, bijvoorbeeld door vergoeding of een financiële bijdrage in de aankoop van een fiets of OV-abonnement;
- Maatregelen gericht op een schoner en zuiniger rijgedrag, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden';
- Andere maatregelen gericht op het verminderen van de milieubelasting, bijvoorbeeld aanpassingen in het wagenpark.

(MVI, criterium) De Aanbestedende dienst wijst het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis.

(MVI, criterium) De Opdrachtnemer dient, op verzoek, een toelichting te kunnen geven op de verpakkingskeuze. In de toelichting kunt u denken aan onderbouwing van de keuze, de wijze waarop u toetst of de keuze de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, welke maatregelen (kunnen) worden genomen om het volume en het gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn.

12.2 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Aanbestedende dienst de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor MVO.

Milieu:

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisaties:

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;
- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

13 Inhoudelijke voorwaarden

13.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie contract/overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

13.2 Afval en -verwijdering

Binnen de gebouwen van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door de Opdrachtnemer worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

- restafval.
- Papier en Karton

De kosten van het interne afvaltransport worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Het afvoeren en transporteren van de overige afvalstromen valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerkers van de Opdrachtgever.

13.3 Materialen, middelen en machines

13.3.1 Opdrachtgever

De Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtnemer.

Ruimten e.d.:

- Werkkasten;
- Aansluiting voor wasmachine;
- Magazijnruimten voor opslag machines.

Materialen en middelen:

- Energie en water;
- Sanitaire ge- en verbruiksartikelen.

Het gebruik van aanwezige telefoon, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

13.3.2 Opdrachtnemer

De **Opdrachtnemer** levert de volgende materialen en middelen en wel voor zijn kosten.

Deze kosten moeten in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud zijn opgenomen:

- Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken;
- benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen;

- afvalzakken in alle vormen en kleuren, die in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden.

Bij het scheuren van de afvalzakken is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van de ontstane vervuiling.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Goederen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

13.4 Sanitaire artikelen

In aanvulling op de schoonmaakprogramma's dienen de schoonmaakmedewerk(st)ers dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie, in voorkomende ruimten o.a. hand zeep, toiletpapier en papieren handdoekjes te controleren en indien noodzakelijk aan te vullen.

Een en ander wordt ingekocht en uitgegeven door de Opdrachtgever.

13.5 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer moet onderstaande huisregels in acht nemen:

Huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever specifiek bestemd voor derden.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

- Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietsers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
- Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
- Als iets defect of vernield is, meld dit dan direct aan de Opdrachtgever;
- Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
- Niet-roken tijdens het werk;
- Niet roken in het gebouw en op het terrein;
- Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
- Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
- Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;

- Geen pauze op andere dan daarvoor met de Opdrachtgever afgesproken tijden;
- Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
- Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over medewerkers van de Opdrachtgever;
- Er wordt respectvol omgegaan met medewerkers, bezoekers, collega's en derden.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnterviewd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

13.6 Parkeren en fietsenstalling

De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw.

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is aanwezig op het terrein.

13.7 Betreding van de locaties

13.7.1 Toegang

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, mag Opdrachtgever de werknemer per direct toegang ontzeggen. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

De Opdrachtgever is gerechtigd om moverende redenen een medewerker de toegang tot de gebouwen te ontzeggen.

13.7.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (glasbewassing en/of vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werктаak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werктаak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

Met betrekking tot vergoeding van schade als gevolg van verlies van sleutels, wordt naar de concept Overeenkomst, artikel Aansprakelijkheid, verwezen.

13.7.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

De schoonmaakmedewerk(st)ers mogen maximaal een kwartier voor aanvang van hun taak aanwezig zijn en moeten binnen een kwartier na afronding van hun taak het gebouw verlaten.

13.8 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

13.9 Veiligheid en ARBO

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten ^[1] moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

^[1] *Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud*

13.10 Administratieve organisatie

13.10.1 Contractbeheer

Op het moment dat er tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Overeenkomst wordt gesloten heeft deze betrekking op de situatie zoals die in het Programma van Eisen staat beschreven. De Opdrachtnemer heeft op basis van de Aanbestedingsdocumenten zijn Inschrijving gemaakt. Na de gunning liggen onder andere vast:

- de werkzaamheden;
- de tarieven en afroeprijzen waarvoor werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de productienormen;
- de kwaliteit;
- de communicatiestructuur;
- de wijze waarop legitimatie en tijdregistratie plaatsvinden;
- de bereikbaarheid.

Het komt maar zelden voor dat na de ondertekening van de situatie in de schoon te maken locaties ongewijzigd blijft. Behoudens tijdelijke wijzigingen komen regelmatig structurele wijzigingen voor, zoals verbouwing en/of wijziging van functie van ruimten.

Voor de uitvoering van het Contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten schoonmaak en glasbewassing;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voorwaarden daarbij zijn dat alle betrokken partijen zorgen voor de tijdige en volledige aanlevering van wijzigingen in gebouwen of contactpersonen. De samenwerking tussen de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van de Opdrachtgever is daarbij essentieel.

Voor wat betreft de gegevens over vierkante meters te bewassen glas in geval van nieuwe locaties geldt dat dit in beginsel altijd en in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer zelf wordt ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas dient door de Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van het Contractbeheer. In geval van twijfel kan de Opdrachtgever besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in het contract wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het Contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

13.10.2 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde perso(o)n(en) Coördinator Faciliteiten middels een schriftelijke opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra

opdracht is dat de schoonmaakwerkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van het schoonmaakcontract en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.

Zodra is vastgesteld dat de aangevraagde schoonmaakwerkzaamheden een extra opdracht betreft, wordt aan de Opdrachtnemer gevraagd

- de schoonmaakwerkzaamheden te offrenen, daar er geen vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- de schoonmaakwerkzaamheden te bevestigen, indien vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging (behalve wanneer de werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit worden uitgevoerd) en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt binnen vijf werkdagen (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan waaruit duidelijk blijkt:

- Hoeveel tijd per eenheid de schoonmaakwerkzaamheden gaan kosten;
- De totaal benodigde tijd;
- Eventueel, speciale inzet materiaal en materieel.

De offerte/bevestiging wordt door de contractbeheerder en in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke beoordeeld en getoetst aan de tarieven die zijn vastgelegd in het contract. Indien nodig vindt nader overleg plaats. Als er geen vragen meer zijn en de offerte/bevestiging voldoet aan de in de schoonmaakovereenkomst overeengekomen voorwaarden kan het werk uitgevoerd worden.

De Opdrachtgever geeft z.s.m. schriftelijk opdracht aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, middels een bevestiging per e-mail.

Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

13.10.3 Facturatie

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke schoonmaakbeurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.
- Facturatie van de schoonmaak dient plaats te vinden in maandelijkse verzamelfacturen achteraf gespecificeerd per gebouw, gebaseerd op alle contract schoonmaakwerkzaamheden. Betaling van de factuur vindt, mits akkoord, door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie van de glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen dient plaats te vinden in verzamelfacturen per beurt gespecificeerd per gebouw en voorzien van een afgetekende werkbond. Betaling van de factuur vindt door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie dient, indien mogelijk, digitaal plaats te vinden.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

13.10.4 Managementrapport

De Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de administratieve afwerking van uitgevoerde werkzaamheden, c.q. overeengekomen procedures. Daarom behoudt de Opdrachtgever het recht overzichten, met betrekking tot bijgevoegde onderwerpen, bij de Opdrachtnemer op te vragen.

De Opdrachtnemer produceert 2 x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

Betreffend overzicht moet worden gemaakt en aangeleverd in MS Excel. Aan te leveren informatie is (per maand, totaal en per object):

In bijlage 'PVE09. Managementrapportage' zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van het contract moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

Indien de Opdrachtnemer zich niet aan deze richtlijnen houdt zal er, van de zijde van de Opdrachtgever, sprake zijn van opschorting van de betaling van de factuur van de lopende maand, tot het moment dat naast de uitvoering van de werkzaamheden ook aan alle administratieve verplichtingen is voldaan.

14 Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever)

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

Indien blijkt dat de inspanningen van de Opdrachtgever voor het contract en kwaliteitsbeheer groter zijn dan realistisch te verwachten, en deze overschrijding aantoonbaar te wijten is aan het slecht presteren van de Opdrachtnemer, dan zullen deze meerkosten bij de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

15 Implementatie/start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum module Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdpad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en de contactpersoon op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld; Gedurende de eerste twee weken moet er dagelijks evaluatie plaatsvinden met de contactpersonen om vragen, onduidelijkheden en eventuele misinterpretaties van het Bestek op te lossen;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;
- Risico inventarisatie; [1]
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen;
- Werkelijke uitvoering volgens beloften.

De Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na startdatum contract een planning op weeknummer van alle uit te voeren Laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

^[1] NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.