

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Opstart / algemeen

Eis	Omschrijving
o-1	<u>Omvang opdracht</u> Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder de zelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de Overeenkomst te verwijderen.
o-2	<u>Kennismaking</u> Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst op beide locaties kennis te maken. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van Opdrachtnemer en vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelgroep van de locatie. Tijdens de kennismakingsgesprekken dient Opdrachtnemer te informeren naar eventuele aanwezige onderhoudsvoorschriften voor vloeren.
o-3	<u>Nulmeting</u> Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden en de dagelijkse werkzaamheden conform afspraak. De dagelijkse werkzaamheden worden beoordeeld conform de huidige afspraak, inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Bij de periodieke werkzaamheden maken we onderscheid in inventaris - en vloeronderhoud. Voor de inventaris geldt inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Voor het vloeronderhoud wordt er gekeken of de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform programma van eisen. Op basis van deze beoordeling spreekt Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.
o-4	<u>Achterstallig onderhoud beschermlagen</u> Indien uit de nulmeting, voor aanvang van het contract, blijkt dat een bestaande linoleum of PVC vloer dermate vervuild is en er veel oude vervuilde, niet hechtende polymeerlagen aanwezig zijn en de in het calculatieblad bevroegde behandelingen niet afdoende zijn om een optimaal resultaat te herstellen, maakt Opdrachtnemer dit van tevoren bekend. Opdrachtnemer stelt dan een behandeling voor waarbij alle vervuiling én alle oude polymeerlagen vakkundig verwijderd worden en de vloer opnieuw wordt geconserveerd.
o-5	<u>Nulmeting einde contract</u> Aan het einde van de te sluiten Overeenkomst zal een nulmeting uitgevoerd worden. Indien de kwaliteit van de nulmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft de latende Opdrachtnemer één maal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste (maand)factuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste (maand)factuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij latende Opdrachtnemer. Ten behoeve van een correcte overdracht dient de nieuwe Opdrachtnemer ook bij de nulmeting aanwezig te zijn.
o-6	<u>Planning</u> Ten aanzien van de opstart van het contract dient Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wekelijks dient Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Binnen 4 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient de schoonmaakqualiteit te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

o-7	<u>Werkrooster</u> Door Opdrachtnemer zal twee weken voor aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever een concept werkrooster ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve werkrooster moet voor aanvang van de eerste werkdag bij Opdrachtgever aanwezig zijn en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. De werkroosters dienen zowel op de werkkar worden opgehangen als digitaal naar Opdrachtgever worden toegestuurd, uiterlijk in de eerste week van de aanvang van de werkzaamheden. Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze aanbestedingsdocumenten en de bij deze aanbesteding behorende stukken, waaronder het calculatieblad en het hieraan gekoppelde werkprogramma. Het werkrooster zal zodanig worden opgemaakt dat per werkdag nauwkeurig onderstaande wordt aangegeven: 1. De uit te voeren werkzaamheden volgens het werkprogramma; 2. Begin en eindtijd van de werkzaamheden; 3. Wanneer (op welke dagen) lokalen de stoelen op tafel dienen te zetten.
-----	---

Regel- en wetgeving

Eis	Omschrijving
r-&-w-1	<u>ARBO wetgeving</u> Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.
r-&-w-2	<u>CAO</u> Opdrachtnemer past de CAO Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van eventuele dienstreizen. Tevens houdt Opdrachtnemer zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.
r-&-w-3	<u>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
r-&-w-4	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend.
r-&-w-5	<u>Huisregels</u> Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.
r-&-w-6	<u>Keuring machines</u> Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

r-&-w-7	<u>Middelen van opdrachtgever</u> Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik maakt van aan Opdrachtgever toebehorende materialen, is hij verplicht deze aan te merken als eigendom van Opdrachtgever en in goede staat te houden. De wijze van gebruik van deze materialen is geheel voor risico van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer deze materialen niet, onvolledig of beschadigd aan Opdrachtgever retourneert, is hij jegens Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de schade die Opdrachtgever daardoor lijdt. Opdrachtgever is gerechtigd het bedrag van deze schadevergoeding in mindering te brengen op aan Opdrachtnemer te betalen bedragen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging van materialen van Opdrachtgever, die het gevolg is van (slijtage door) normaal gebruik.
r-&-w-8	<u>Privé gebruik en ontzegging</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukkapparatuur enz. van Opdrachtgever. Werknemers van Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker te vervangen. Indien personeelsleden van Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit, dan is Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van Opdrachtgever te ontzeggen.
r-&-w-9	<u>RI&E</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde risico-inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen 1 maand na gunning dient door Opdrachtnemer een risico inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
r-&-w-10	<u>Sleutels en toegangspas</u> Opdrachtgever verstrekt sleutels en/of alarmtags aan Opdrachtnemer voor toegang tot en het afsluiten van het pand. Het aantal sleutels en alarmtags is afhankelijk van de locatie. De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels / tags zullen door Opdrachtnemer worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over actuele wijzigingen. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutel en tags. In geval van verlies van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies. Schade als gevolg van het niet (juist) afsluiten van de gebouwen wordt verhaald op Opdrachtnemer. Individuele medewerkers van de Opdrachtnemer dienen op verzoek een sleutelverklaring te ondertekenen. De sleutel mag niet gebruikt worden om derden / onderaannemer toegang te verlenen tot het gebouw van Opdrachtgever. Personeel van Opdrachtnemer mag geen derden binnen laten in het gebouw van Opdrachtgever.
r-&-w-11	<u>Verplichtingen</u> Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze Overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform schoonmaak CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de schoonmaakovereenkomst of waakvlamovereenkomst.

Personeel

Eis	Omschrijving
p-1	<u>Aanspreekpunt per locatie</u> Opdrachtnemer stelt voor beide locaties een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van Opdrachtgever.
p-2	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het grensoverschrijdend gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorg dragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
p-3	<u>BHV</u> Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie). De voorzieningen voor het eventueel verlenen van eerste hulp zullen door Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Hiermee wordt minimaal bedoeld dat de voorman/voorzvrouw bij start schoonmaakcontract BHV getraind dient te zijn en in bezit te zijn van geldig diploma.
p-4	<u>Inzet vaste medewerkers</u> 90% van de ingezette medewerkers heeft een contract voor onbepaalde tijd.
p-5	<u>Flexpool</u> Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van het schoonmaakbedrijf verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.
p-6	<u>Inzet jeugd</u> De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Conform de Overeenkomst mag op enig moment maximaal 10% jeugdigen worden ingezet.
p-7	<u>Inzet leerlingen</u> De inzet van eigen leerlingen van Opdrachtgever is niet toegestaan.
p-8	<u>Inzet doelgroep SROI</u> Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt in deze door Opdrachtgever een social return verplichting aan Opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen. Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van social return. Opdrachtgever wil graag van de nummer 1 in de rangorde weten hoe hij invulling gaat geven aan de SROI verplichting. Daarom dient deze Inschrijver zijn aanpak te beschrijven en deze in te dienen bij de bewijsdocumenten, zie ook paragraaf 7.6 van het Bestek. Deze aanpak geldt als startpunt tijdens het gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de invulling van de SROI verplichting.
p-9	<u>Inzet uitzendkrachten</u> Inzet van uitzendkrachten is niet toegestaan.
p-10	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
p-11	<u>Opleidingseisen leidinggevend</u> Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.

p-12	<u>Opleidingseisen uitvoerend personeel</u> 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Scholing dient conform de cao te worden uitgevoerd. Iedere medewerker die daarvoor in aanmerking komt dient in het bezit te zijn van een SVS diploma. Minimaal 2 x per jaar wordt door de Opdrachtnemer een bijscholing georganiseerd. Daarnaast dienen de uitvoerende medewerkers binnen 6 maanden een RAS-diploma of gelijkwaardig te hebben behaald.
p-13	<u>Overname personeel</u> Bij gunning dient Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf (artikel “werkgelegenheid bij contractwisseling”) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal 1,5 jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen. Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontleen. Inschrijver dient bij de offerte/calculatie rekening te houden met eventuele kosten van de overname van deze medewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.
p-14	<u>Personeelsbestand</u> Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever worden doorgegeven.
p-15	<u>Signalerende functie</u> Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen in het Gebouw waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, niet voldoende afvalcontainers etc. dienen gemeld te worden aan Opdrachtgever. De melding dient te allen tijde worden vastgelegd in het logboek.
p-16	<u>Vakmanschap</u> Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat dagelijks, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, één persoon werkzaam is die als aanspreekpunt dient en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig is en dat de in te zetten medewerkers onderling in het Nederlands kunnen communiceren over de werkzaamheden.
p-17	<u>VOG</u> Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie(s) van Opdrachtgever werkzaam zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever.
p-18	<u>Voortgang</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absenteïsme van het door Opdrachtnemer ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden.
p-19	<u>Roken</u> In en om de locatie(s) van de Opdrachtgever is roken niet toegestaan.
p-20	<u>Werkkleding</u> Het personeel van Opdrachtnemer is representatief. Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.

Uitvoering

Eis	Omschrijving
u-1	<u>Handelingengericht contract</u> Het schoonmaakcontract is handelingengericht conform het calculatieblad (Bijlage 5).
u-2	<u>Extra opdrachten</u> Door middel van een offerteaanvraag zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Opdrachtnemer een offerte heeft ingediend en Opdrachtgever deze offerte heeft goedgekeurd, kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in het Bestek en de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Opdrachtnemer.
u-3	<u>Extra werkzaamheden</u> Bij het verrichten van extra werkzaamheden dient een schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever te worden toegevoegd (een zogenaamde werkbbon). Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever waaruit blijkt dat Opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.
u-4	<u>Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer / inventaris)</u> Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud, voert Opdrachtnemer een controle uit om vervolgens aan de aangewezen vertegenwoordiger van Opdrachtgever op te leveren.
u-5	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt in twee factuurstromen: regulier maandelijks, extra/regie per gebeurtenis gesplitst per locatie.
u-6	<u>Facturatie extra werkzaamheden</u> Kosten voor specialistisch (vloer-)onderhoud en periodieke extra werkzaamheden dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het calculatieblad. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende werkbbon.
u-7	<u>Meerwerk</u> Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Die kennisgeving kan Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.
u-8	<u>Minderwerk</u> Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten diensten van belang zijnde wettelijke voorschriften, de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk. Indien er van minderwerk sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij Opdrachtgever.
u-9	<u>Tarief</u> Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van schoonmaakonderhoudswerkzaamheden volgens het aangeboden stramien. De tarieven zijn "all-in" incl. reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen.

u-10	<u>Wijziging in de opdracht</u> Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben op het calculatieblad en/of contractprijzen. Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden in het calculatieblad. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd. Ten aanzien van de verandering en de verwerking daarvan geldt de onderstaande procedure: • Contractbeheerder past de opnamestaten aan; • Na akkoord van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden de wijzigingen doorgevoerd. • Na akkoord tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt het werkprogramma, het calculatieblad en de facturatie aangepast op basis van de nieuwe situatie.
u-11	<u>Afvalverwijdering</u> Bij Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld (papier, plastic en overig afval). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in lokalen, kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert.
u-12	<u>Betreding en sluiten van gebouwen</u> Medewerkers van Opdrachtnemer hebben tijdens hun werktijd vrije toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan. Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren/ramen/zonwering van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. De verlichting dient door Opdrachtnemer te worden uitgeschakeld. Dit geldt voor alle ruimten in het gebouw. Indien medewerkers van Opdrachtnemer als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor het afsluiten van het pand, terrein en toegangshekken en het inschakelen van het alarm. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
u-13	<u>Bezette ruimten</u> Indien ruimtes op het moment van de geplande schoonmaak bezet zijn, dient dit doorgegeven te worden aan de objectleiding. De objectleiding dient dit te melden door een aantekening in het logboek te plaatsen dan wel dit telefonisch te melden. Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever.
u-14	<u>Defecte machines</u> Indien een machine, welke voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient een vervangende machine te worden geleverd, zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
u-15	<u>Desinfecteren</u> De vochtige bewerkingen in de gymzaal en sportzalen, de kleedruimtes en de was - / douche ruimten dienen te worden uitgevoerd met een gecombineerd reinigings- en desinfecterend reinigingsmiddel.
u-16	<u>Ontoegankelijke ruimte(n)</u> De locatie(s)/ruimte(n) die door omstandigheden (bijvoorbeeld een kast die een raam blokkeert) niet gereinigd kunnen worden, dienen aan Opdrachtgever gemeld te worden.
u-17	<u>Sanitair</u> Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bestellen van toiletrollen, zeep, handdoekenrollen en overige sanitaire middelen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen hiervan in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire supplies worden verbruikt.
u-18	<u>Werkkasten</u> Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten te worden geloosd. Nooit in fontein- en wasbakken, douches, toiletten en urinoirs. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkkasten. Beoordeling van werkkasten maakt deel uit van de kwaliteitscontroles. De uitstortbakken in de werkkasten dienen (dagelijks) nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.

u-19	<u>Wasmachine</u> Op beide locaties van Opdrachtgever is geen wasmachine aanwezig die door Opdrachtnemer gebruikt kan worden. Opdrachtnemer mag wel zelf een wasmachine (op één of beide locaties) plaatsen.
u-20	<u>Werktijden</u> De definitieve werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden door Opdrachtgever bepaald. De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties*. Regulier schoonmaakonderhoud: vanaf 16.00 uur tot 19.00 uur. Tijdens de werkzaamheden én bij het afsluiten van de locatie dienen altijd minimaal twee medewerkers van Opdrachtnemer aanwezig te zijn. <u>*Uitzonderingssituaties</u> Opdrachtgever heeft te maken met activiteiten zoals bijeenkomsten, open dagen e.d. De tijden waarop de schoonmaakwerkzaamheden op deze momenten uitgevoerd worden, dienen hierop aangepast te worden. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever. Het verplaatsen van deze werkzaamheden op werkdagen tussen 06.00 en 21.30 uur brengt geen extra kosten met zich mee.
u-21	<u>Nalooprondte sanitair</u> Op beide locaties van Opdrachtgever dient er vijf keer per week (maandag t/m vrijdag) tussen 13.00 en 14.00 uur een nalooprondte van het sanitair uitgevoerd te worden.
u-22	<u>Dieptereiniging sanitair</u> Opdrachtnemer voert dieptereinigingen uit conform de frequenties en handelingen zoals opgenomen in het calculatieblad.

Vloeronderhoud - optioneel

Eis	Omschrijving
v-1	<u>Specialistisch vloeronderhoud</u> Het specialistisch periodiek vloeronderhoud (zoals schrobben, conserveren en sprayen) maakt <u>optioneel</u> onderdeel uit van de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever vrij om voor de aanvang van de Overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst deze werkzaamheden (per locatie) uit de Overeenkomst te halen. Indien Opdrachtgever voornemens is dit te doen, dan zal zij dit tenminste drie maanden voor de beoogde einddatum schriftelijk bevestigen aan Opdrachtnemer.
v-2	<u>Frequentie specialistisch vloeronderhoud</u> De specialistische periodieke onderhoudsbeurten en de frequentie daarvan zijn opgenomen in het calculatieblad (Bijlage 5). Opdrachtgever kan bepalen om de frequentie gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald welke momenten in het jaar geschikt zijn voor specifieke werkzaamheden als polymeren, sprayen van harde vloeren en het reinigen van tapijt.
v-3	<u>Definities vloeronderhoud</u> <u>Sprayen</u>: Het machinaal (middels eenschijfsmachine) reinigen middels een neutraal reinigingsproduct, waarbij alle vervuiling wordt verwijderd van plint tot plint, waarna de bovenste bescherm laag voedend wordt op-/uitgewreven met een highspeedmachine en speciale vloerpad zodat er weer een egale homogene toplaag ontstaat. <u>Topstrippen</u>: Het door een vloerspecialist product- en vloeronderhoudsvoorschriften machinaal (middels eenschijfsmachine) (evt. met stripper) verwijderen van de bovenste bescherm laag inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door neutraliseren van de vloer. Resultaat; er is géén randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. <u>Diepstrippen</u>: Het door een vloerspecialist product- en vloeronderhoudsvoorschriften machinaal (middels eenschijfsmachine) (evt. met stripper) verwijderen van alle bescherm lagen inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door neutraliseren van de vloer. Resultaat; er is géén oude bescherm laag of randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. <u>Sealen</u>: Het door een vloerspecialist volgens product- en vloeronderhoudsvoorschriften waar nodig aanbrengen en direct egaal verdelen van een voor de ondervloer geschikte sealer

	(verzegelaar) en na voldoende droging uitwrijven middels eenschijfsmachine. Resultaat; de vloer is voorzien van een egale, transparante, permanente verzegeling en is niet (meer) poreus. • <u>Conserveren</u>: Het door een vloerspecialist volgens product- en vloeronderhoudsvorschriften aanbrengen en direct egaal verdelen van minimaal 2 lagen voor de ondergrond geschikt beschermmiddel (was, polymeer of anders). Na iedere laag na voldoende droging uitwrijven middels eenschijfsmachine. Resultaat; de vloer is voorzien van een egale glans en egale beschermlaag. De aangebrachte bescherm lagen zijn egaal van glans en uitstraling, sluiten de vloer volledig af en hechten goed aan de ondergrond. • <u>Schrobben</u>: Natte reiniging waarbij behalve van een reinigingsmiddel gebruik wordt gemaakt van een schrobborstel of pad. Bij handmatig schrobben gebruikt Opdrachtnemer een luiwagen of steelpad. Hierbij wordt de beschermlaag of het afwerkmateriaal niet aangetast. • <u>Tapijtreinigen, sproei-extractiemethode</u>: Spoelmethode waarbij met behulp van een sproei-/extractiemachine water in het tapijt wordt gespreid, al dan niet in combinatie met een reinigingsmiddel en/of ondersteund door een roterende borstel. Gelijktijdig wordt het losgemaakte vuil opgezogen. • <u>Tapijtreinigen, poedermethode</u>: Droge tapijtreiniging met behulp van poeder. Dit poeder wordt ingemasseed en later opgezogen met een borstelzuiger.
v-4	<u>Voorwaarden strippen en conserveren</u> Overige voorwaarden bij het strippen en conserveren: • Opdrachtgever bepaalt de te gebruiken middelen en de glansgraad (mat, zijde- of hoogglans); • Toegepaste polymeerdispersies zijn van hoogwaardige kwaliteit, bevatten PU-bestanddelen en zijn duurzaam; • Opdrachtnemer werkt volgens de gestelde (onderhouds) voorschriften van de vloerfabrikant en zodanig dat eventuele garantie behouden blijft. • Bij nieuwe vloerafwerkingen die fabrieksmatig zijn beschermd (bijvoorbeeld marmoleum van Forbo Topshield 2 of PVC vloerbedekkingen) wordt de vloer alleen periodiek conform voorschriften gereinigd en uitgewreven.
v-5	<u>In- en uitruimen</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was. Van niet juist ingerichte ruimten dient het meubilair alsnog op een correcte wijze terug geplaatst te worden. Kosten voor het in- en uitruimen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
v-6	<u>Machinaal schrobben</u> Het schrobben van vloeren dient, waar mogelijk, te geschieden met behulp van een schrobzuigautomaat of éénschijfsmachine. E.e.a. conform de frequenties zoals opgenomen in het calculatieblad (Bijlage 5).
v-7	<u>Schoonmaakadvies sportvloeren</u> Sportvloeren dienen te worden schoongemaakt conform het advies van de leverancier van de vloer, uitgaande van het programma bij 'normale' bezetting.
v-8	<u>Schrobputjes</u> De schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurten gereinigd en bijgevuld te worden.

Middelen, materialen en machines

Eis	Omschrijving
m-m-m-1	<u>Etikettering van middelen en materialen</u> Alle schoonmaak- en schoonmaakonderhoudsmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. Opdrachtgever kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven.
m-m-m-2	<u>Middelen en materialen</u> Opdrachtnemer draagt zorg bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat worden vastgelegd.

m-m-m-3	<u>Milieuzorg</u> Opdrachtnemer houdt zich aan de door Agentschap.nl opgestelde normen. Opdrachtnemer dient milieubesparende middelen, materialen en machines in te zetten. Opdrachtnemer dient het aantal in te zetten producten zoveel mogelijk te beperken. De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Opdrachtnemer dient voor haar middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: toepassing, dosering, veiligheidsaspecten, algemeen geldende voorschriften. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. Op de locatie(s) van Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek. Indien de dienstverlener, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. Alle afval van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmaterialen en afval van sanitaire voorzieningen dienen door Opdrachtnemer te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.
m-m-m-4	<u>Opslag van middelen</u> Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.
m-m-m-5	<u>Schrobzuig-machines</u> Opdrachtnemer dient, waar nodig, op de locatie minimaal één voor de locatie geschikte en goed werkende schrob-zuigmachine te plaatsen. Deze machine(s) mag (mogen) in voorkomend geval ook gebruikt worden door conciërges van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt een instructie in het juiste gebruik van deze machine.

Kwaliteit

Eis	Omschrijving
k-1	<u>DKS controles</u> Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal maandelijks per locatie voor een taak een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaild naar de contactpersonen van Opdrachtgever.
k-2	<u>Kwaliteitsmetingen</u> Per locatie zullen er kwaliteitsmetingen door een erkend onafhankelijk gediplomeerde VSR kwaliteitscontroleur of -inspecteur uitgevoerd worden. Dit zijn VSR-metingen. Opdrachtgever heeft het recht om inspectie(s) wel of niet aan te kondigen. Opdrachtgever is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen en de wijze van aankondiging aan te passen. De uitkomst van elke kwaliteitsmeting wordt binnen vijf werkdagen, digitaal, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld.
k-3	<u>VSR kwaliteitsmetingen</u> Alle ruimtes in het calculatieblad worden teruggebracht naar onderstaande categorieën en moeten voldoen aan de AQL waarden volgens de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075): - o Verkeersruimten AQL 7 - o Sanitaire ruimten AQL 4 - o Bureaukamers AQL 7 - o Leslokalen AQL 7 - o Sportruimten AQL 4
k-4	<u>Verbeterplannen</u> Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken worden opgelost en over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.

k-5	<u>Hercontroles</u> Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitscontrole dat een locatie niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er een her-controle uitgevoerd op alle categorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de her-controle zal minimaal zeven (7) werkdagen en maximaal twintig (20) werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en informeert de Opdrachtgever over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
k-6	<u>Kosten controles</u> De kosten voor de reguliere kwaliteitscontroles zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten voor een herinspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten voor een herinspectie bedragen € 350,- excl. BTW. (exclusief km vergoeding a € 0,45 per km) per locatie. Opdrachtnemer betaalt de factuur binnen 14 dagen aan Inkada.
k-7	<u>Malusregeling</u> Aan de uitkomst van de kwaliteitscontroles is door de Opdrachtgever een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere controle met minimaal twee onvoldoendes is gewaardeerd of als een her-controle met op één van de categorieën onvoldoende is gewaardeerd. Bij een onvoldoende kwaliteit kan de volgende maximale malus op de maandfactuur toegepast worden: • één onvoldoende (alleen van toepassing op een 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 5%; • twee onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • drie of vier onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 15%. Indien de uitkomst van een her-controle naar aanleiding van een eerdere her-controle opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%; • drie of vier onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 40%. De maandfactuur is de te factureren maand waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op de vaste maandelijkse schoonmaakkosten van het gebouw. De Opdrachtgever zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de maandfactuur toe te passen op de betreffende of een volgende maandelijkse termijn, dan zal de Opdrachtnemer het met de korting gepaard gaande bedrag, binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan de Opdrachtgever betalen.
k-8	<u>Wijziging methodiek</u> Opdrachtgever heeft het recht gedurende de looptijd van de Overeenkomst een ander kwaliteitcontrolesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtgever twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stelt.
k-9	<u>KPI Model</u> Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) omschreven in Bijlage 8 'KPI scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. • De score dient in het eerste contractjaar per kwartaal minimaal 80% te zijn. • In het tweede contractjaar dient de score per kwartaal minimaal 85% te zijn. • Vanaf het derde contractjaar dient de score per kwartaal minimaal 90% te zijn. Indien Opdrachtnemer bovengenoemde minimale percentages niet behaalt, dient Opdrachtnemer een credit van 5% van het reguliere schoonmaakonderhoud te versturen naar Opdrachtgever over de periode waarin het percentage niet is behaald.

	Indien het minimale percentage niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer daarnaast binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie achtereenvolgende periodes waarbinnen het minimale % niet is behaald, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
--	---

Communicatie en evaluatie

Eis	Omschrijving
c-&-e-1	<u>Evaluatiegesprekken</u> Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor Opdrachtgever en zal minimaal volgens onderstaand schema worden besproken. Opdrachtnemer dient voor aanvang van elk contractjaar een planning voor de gesprekken op te stellen en deze voor akkoord af te stemmen met Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit is in belangrijke mate bepalend voor de frequentie. Frequentie evaluatiegesprekken: • Operationeel: Maandelijks op locatie van Opdrachtgever (voorman/voorzitter van Opdrachtnemer met hoofdconciërge van Opdrachtgever inzake de planning (ouderavonden, feesten, vergaderingen); • Tactisch / strategisch: Minimaal 1 x per jaar op locatie van Opdrachtgever. Daarnaast dient de voorman/voorzitter van Opdrachtnemer dagelijks contact te hebben met de hoofdconciërge van Opdrachtgever inzake de overdracht.
c-&-e-2	<u>Gebouwinformatieboek</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er naast het logboek ook een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie, productinformatie- en veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Opdrachtnemer welke voor Opdrachtgever relevant zijn.
c-&-e-3	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is intern afgesproken dat de lokale vertegenwoordiger van Opdrachtgever een klacht eerst zelf zal beoordelen. Is een klacht gegrond, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: • verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur; • daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage. Indien de reactie van de objectleider van Opdrachtnemer naar behoren is, is geen verdere actie nodig. Daar waar geen adequate actie plaatsvindt, rapporteert Opdrachtgever dit aan de rayonleider van Opdrachtnemer.

c-&-e-4	<u>Digitaal logboek</u> Opdrachtnemer draagt in ieder gebouw zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd (digitaal) logboek. Hierin dienen dagelijks eventuele op- en of aanmerkingen door partijen met betrekking tot de door Opdrachtnemer uitgevoerde c.q. uit te voeren werkzaamheden te worden vermeld. Dagelijks zal het logboek door partijen geraadpleegd worden, teneinde terstond maatregelen te kunnen nemen naar aanleiding van de vermelde op- en/of aanmerkingen. Ter verificatie dient het logboek dagelijks geparafeerd te worden door objectleiding/ medewerker van Opdrachtnemer. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien".
c-&-e-5	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer dient de managementrapportage, uiterlijk twee weken voor het tactisch / strategisch overleg met Opdrachtgever aan de contactpersoon van Opdrachtgever te verstrekken. Onderwerpen managementrapportage: • overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; • overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren periodieke schoonmaakwerkzaamheden; • overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • uitkomsten externe kwaliteitsmetingen en/of belevingsmetingen; • onderwerpen uit KPI-bijlage (Bijlage 8) welke door de schoonmaakleverancier aangetoond dienen te worden, zie ook kolom D (Wie dient KPI aan te tonen?) SMB. • verbeterplannen; • verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg; • overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS (vak geschoolde schoonmaker) opleiding genoten hebben; • ziektepercentage over het betreffende kwartaal; • totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en periodieke werkzaamheden; • inzet en verdeling percentage leiding; • inzet SROI / MATA-overzicht; • overzicht ureninzet. Op verzoek van Opdrachtgever en/of contractbeheerder worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
c-&-e-6	<u>Planning periodieke werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever aan het begin van ieder schooljaar per locatie een planning met weeknummers ontvangt voor de periodieke werkzaamheden, welke door de locatie wordt goedgekeurd en vervolgens ter informatie bij de centrale contractbeheerder wordt aangeleverd.
c-&-e-7	<u>Werkoverleg</u> Opdrachtnemer en zijn medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg indien dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.