

## Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

### Programma van Eisen



**ATIR**

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:  
Referentienummer:  
Datum

Programma van Eisen  
NRG/TNO-EA-MvdK-2022  
Maart 2022

## INHOUDSOPGAVE

|          |                                                          |           |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Uitgangspunten dienstverlening</b>                    | <b>3</b>  |
| 1.1      | Werkbare dagen                                           | 3         |
| 1.2      | Werktijden                                               | 3         |
| 1.3      | Kwaliteitsontwerp opleverstaten                          | 4         |
| 1.4      | Gebouwbijzonderheden                                     | 4         |
| 1.5      | Afvaltransport                                           | 5         |
| 1.6      | Contractmutaties                                         | 5         |
| 1.7      | Nulmeting                                                | 6         |
| <b>2</b> | <b>Regiewerkzaamheden</b>                                | <b>7</b>  |
| 2.1      | Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden         | 7         |
| 2.2      | Uitvoering en facturering extra werkzaamheden            | 7         |
| <b>3</b> | <b>Glasbewassing en gevelonderhoud</b>                   | <b>8</b>  |
| 3.1      | Prijzen                                                  | 8         |
| 3.2      | Inventarisatie glas                                      | 8         |
| 3.3      | Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)               | 8         |
| 3.4      | Planning glasbewassing                                   | 8         |
| 3.5      | Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud               | 9         |
| 3.6      | Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud | 9         |
| 3.7      | Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud               | 10        |
| <b>4</b> | <b>Sanitaire benodigheden</b>                            | <b>11</b> |
| 4.1      | Huidige situatie                                         | 11        |
| 4.2      | Uniformiteit                                             | 11        |
| 4.3      | Voorraadbeheer                                           | 11        |
| 4.4      | Service en onderhoud                                     | 11        |
| 4.5      | Managementinformatie                                     | 11        |
| 4.6      | Beëindiging overeenkomst                                 | 12        |
| 4.7      | Prijsaanpassingen                                        | 12        |
| 4.8      | Specificaties gebruiksartikelen                          | 12        |
| <b>5</b> | <b>Afvalservice locatie Arnhem</b>                       | <b>14</b> |
| 5.1      | Minimale eisen                                           | 14        |
| 5.2      | Duurzaamheid                                             | 15        |
| 5.3      | Managementinformatie                                     | 15        |
| <b>6</b> | <b>Materialen, middelen, machines en milieu</b>          | <b>17</b> |
| 6.1      | Materialen, middelen en machines                         | 17        |
| 6.2      | Machines en elektrische veiligheid                       | 17        |
| 6.3      | Milieu                                                   | 17        |
| <b>7</b> | <b>Personeel en Organisatie</b>                          | <b>19</b> |
| 7.1      | Personeel                                                | 19        |
| 7.2      | Aanwezigheidsregistratie                                 | 19        |
| 7.3      | Verklaring omtrent het gedrag                            | 19        |
| 7.4      | Legitimatie                                              | 19        |
| 7.5      | Bedrijfskleding                                          | 19        |
| 7.6      | (Facilitaire) voorzieningen                              | 20        |
| 7.7      | Veiligheid                                               | 20        |
| 7.8      | Schade                                                   | 20        |
| <b>8</b> | <b>Communicatie</b>                                      | <b>21</b> |
| 8.3      | Overleg tussen NRG, TNO en de dienstverlener             | 21        |
| 8.4      | Managementinformatie                                     | 21        |
| 8.5      | Bereikbaarheid bij calamiteiten                          | 22        |
| 8.6      | Gebouwinformatieboek                                     | 22        |
| <b>9</b> | <b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)</b>              | <b>23</b> |
| 9.1      | Kwaliteitmeetsysteem VSR                                 | 23        |
| 9.1.1    | Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering                   | 23        |
| 9.1.2    | Vervolgstappen bij afkeur                                | 23        |
| 9.2      | Belevingskwaliteit gebouwgebruikers                      | 24        |
| 9.3      | Programma van Eisen (PvE) audit                          | 24        |
| 9.4      | Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit     | 25        |
| 9.5      | Extra KPI                                                | 25        |

### Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat
- P3. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassingp
- P5 Voorschriften voor opdrachtnemers (VVO)
- P6 Bezoekersplattegrond Petten
- P7 Plattegrond Arnhem

## 1 Uitgangspunten dienstverlening

### 1.1 Werkbare dagen

Bij NRG en TNO wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. De gebouwen van NRG zijn gesloten op nationale feestdagen. De gebouwen van TNO zijn tevens gesloten op 5 mei. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

### 1.2 Werktijden

NRG en TNO wensen, zo veel als mogelijk over te gaan naar, voor gebouwgebruikers, *zichtbare* dagschoonmaak. De huidige en gewenste werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud in Petten zijn als volgt:

| Locatie                      | Huidige werktijden             | Gewenste oplevertijd       |
|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| <b>Perceel 1 NRG Petten:</b> |                                |                            |
| NRG 01                       | 10.00 - 11.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 02                       | 11.00 - 13.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 007 incl. Portocabin     | 07.00 - 09.00 en 13.30 - 14.30 | 9.00 uur/ naloop 15.00 uur |
| NRG 011                      | Tussen 9.00 en 17.00 uur       | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 013                      | Tussen 9.00 en 17.00 uur       | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 015                      | 07.00 - 11.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 021                      | 06.30 - 10.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 022                      | 06.30 - 10.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 024                      | 06.30 - 10.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 25                       | 06.30 - 10.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 029                      | 08.00 - 12.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 32                       | 06.30 - 12.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 034                      | 06.30 - 11.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 037                      | 06.30 - 07.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 071                      | 06.30 - 08.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 101/102 HFR              | 07.00 - 12.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 117                      | 08.15 - 09.15                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 113                      | 12.00 - 13.00                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 300                      | Tussen 9.00 en 17.00 uur       | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 411                      | 07.45 - 08.15                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 412                      | Nog niet in gebruik            | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 423                      | Tijd bij dwt                   | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 430                      | 08.30 - 08.45                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |
| NRG 600                      | 11.15 - 11.30                  | Tussen 9.00 en 17.00 uur   |

|                              |                          |                          |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Perceel 1 TNO Petten:</b> |                          |                          |
| TNO 127-19                   | Tussen 9.00 en 17.00 uur | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-20                   | Tussen 9.00 en 17.00 uur | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-29                   | 12.00 - 13.00            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-31                   | 11.00 - 13.00            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-35                   | 06.30 - 11.15            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-38                   | 07.00 - 07.30            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-39                   | 11.15 - 11.30            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-40                   | 06.30 - 10.00            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-42                   | 13.00 - 14.30            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |
| TNO 127-62                   | 11.30 - 11.45            | Tussen 9.00 en 17.00 uur |

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

### 1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

NRG en TNO kiezen het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

### 1.4 Gebouwbijzonderheden

De volgende gebouwbijzonderheden zijn van toepassing:

- Iedere dienstverlener moet, bij aanvang van de overeenkomst, voorschriften voor opdrachtnemers(VVO) tekenen. Deze is als bijlage toegevoegd aan deze aanbestedingsdocumenten.
- Het is gewenst dat het tapijt jaarlijks wordt gereinigd, waarbij de zalen rond de kerstperiode en de kantoren rond de zomervakantie worden uitgevoerd.

#### Petten

- Nieuwe medewerkers krijgen een instructie video te zien bij de 'poort' van het terrein in Petten, deze video is beschikbaar in het Nederlands en het Engels.
- De grootste uitdagingen op het terrein in Petten is de uitgestrektheid van het terrein.
- Diverse gebouwen hebben geen lift.
- De locatie heeft vooral afgesloten kantoren.
- Clean desk wordt niet altijd even goed nageleefd door de gebouwgebruikers.
- De gebouwen zijn verouderd.
- De gebouwen 007 HCL, 102/102 HFR en 117 HFR Bewaking hebben 24/7 bezetting.
- In diverse doucheruimten is de afzuiging niet voldoende, van de dienstverlener wordt verwacht dat hij maatregelen neemt om schimmelvorming te voorkomen.
- Glasbewassing is inclusief kozijnen, camera bollen (+/- 95 stuks op het terrein, zowel aan de gevels als op diverse masten), Rookabri's (14 'bushokjes' van 3 bij 1,5 m).
- Bij de reinigingsbeurt in september zijn de raamkozijnen van het buitengevelgals extra vervuild in verband met het meeuwenseizoen.
- Gebouw 25 betreft enkel het leveren en aanvullen van sanitaire voorzieningen, het schoonmaken van deze ruimten wordt uitgevoerd door Housekeeping van NRG.
- Gebouw 103 t/m 107, 115 en 117 zijn enkel opgenomen voor de glasbewassing, de overige werkzaamheden worden uitgevoerd door Housekeeping van NRG.
- Gebouw 400 betreft enkel het leveren van sanitaire voorzieningen en de glasbewassing. Het schoonmaken van dit gebouw en het bijvullen van de sanitaire voorzieningen gebeurt door de Housekeeping van NRG.
- In diverse gebouwen moet een afspraak gemaakt worden voor het reinigen van het binnen glas, na gunning wordt dit afgestemd met de contactpersoon van NRG en TNO.
- Gebouw 113 is recentelijk verbouwd, in het calculatiemodel is nog uitgegaan van de oude situatie, na gunning wordt dit gebouw aangepast.
- De m2 separatieglass van gebouw 29 zijn een schatting, verzoek aan de dienstverlener deze m2 na gunning op te meten en te corrigeren.

#### Onderhoudstops

- De gebouwen 007 HCL, 102/102 HFR kennen gemiddeld maandelijks een onderhoudstop. Deze onderhoudstop duren een week. Op deze dagen worden de nucleaire activiteiten stop gezet. De gebouwen zijn dan zeer druk bezet en er wordt veel flexibiliteit verwacht van de dienstverlener. Er zijn in de gebouwen weinig toiletten ten opzichte van het aantal aanwezige gebouwgebruikers op deze dagen. Extra nalooprondes (2 a 3 keer per dag) op deze dagen is zeer gewenst. Ook het aanpassen van de schoonmaaktijden in overleg met de facilitaire afdeling is dan gewenst. De planning van de onderhoudstop worden jaarlijks in november gecommuniceerd met de dienstverlener. De frequenties van de nalooprondes worden hierop aangepast. In de

calculatie is rekening gehouden met maandelijks een onderhoudstop, waarbij in de sanitaire ruimten 5 dagen 3 maal per dag een naloop wordt uitgevoerd. De overige weken vindt in deze gebouwen 1 maal per dag een naloop plaats (totale frequentie 380x per jaar).

#### Schoonmaken laboratoria

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

#### Veiligheidskundige

- Een Veiligheidskundige van NRG voert 4 maal per jaar een audit uit en controleert bijvoorbeeld of de juiste schoonmaakmiddelen en veiligheidsbladen aanwezig zijn.

### **1.5 Afvaltransport**

NRG en TNO maken gebruik van afvalscheiding. Er zijn meerdere soorten afvalstromen: GFT, PMD, papier/karton, koffiebekers en restafval. Het legen van de afvalbakken wordt overeenkomstig het kwaliteitsontwerp, gedaan door de dienstverlener. Het afval wordt door de dienstverlener gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van alle verschillende afvalzakken die passen in de afvalbakken, inclusief de Bio-afvalzakken voor het GFT afval. Overige afvalzakken hoeven niet biologisch afbreekbaar te zijn.

Bij de NRG locaties staan de afvalbakken van het merk Bonton van GPGroot:



bij de TNO-locaties staan de volgende afvalbakken (Oubics van Renewi):



### **1.6 Contractmutaties**

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van gebouwen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal gebouwen kan de omvang van het contract

wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maken NRG en TNO dit minimaal één maand vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van meer dan 2% van de jaarlijkse contractwaarde per mutatie zullen NRG en TNO dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

NRG en TNO houden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor NRG of TNO en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van TNO, NRG en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

## **1.7 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met TNO, NRG en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting bij te wonen.

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

Tijdens de nulmeting wordt middels een steekproef een deel van de gebouwen in Petten gecontroleerd.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

## **2 Regiewerkzaamheden**

### **2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat NRG en TNO, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden willen laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### **2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden**

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van NRG en TNO. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van NRG en TNO. Bij akkoord van ondertekent NRG of TNO een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

### **3 Glasbewassing en gevelonderhoud**

#### **3.1 Prijzen**

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Prijzen voor gevelonderhoud worden aangeboden op basis van m<sup>2</sup> prijzen voor afroepwerkzaamheden.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden in het calculatiemodel gespecificeerd per beurt.

#### **3.2 Inventarisatie glas**

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2021. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door NRG en TNO verstrekte aantal m<sup>2</sup>. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

#### **3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. NRG en TNO behouden zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert NRG en TNO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan NRG en TNO ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

#### **3.4 Planning glasbewassing**

##### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een gespecificeerde jaarplanning op van de werkzaamheden, zodat NRG en TNO, per gebouw, inzichtelijk hebben wanneer de binnenzijde wordt gewassen.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met NRG en TNO over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt NRG en TNO schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

##### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van NRG en TNO.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden

uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan NRG en TNO. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van NRG en TNO kan worden afgeweken van de planning.

### **3.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud**

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 gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan NRG en TNO en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Het gebruik van telescoopbewassing is enkel toegestaan wanneer de dienstverlener zich houdt aan de wet- en regelgeving voor het gebruik van deze methode.

Aangetroffen beschadigingen, houtrot, afgebladerde verf, niet te reinigen kozijnen of ramen worden door de dienstverlener bij NRG en/of TNO gemeld na het uitvoeren van de werkzaamheden. De dienstverlener treedt hierin proactief op, zodat NRG en/of TNO het onderhoudsplan hierop kunnen aanpassen.

NRG en TNO stellen dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

### **3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan NRG en TNO voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is NRG en TNO gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zijn NRG en TNO gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan NRG en TNO opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

### **3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud**

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan NRG en TNO. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet NRG en/of TNO de werkbond van zijn naam en handtekening.

## **4 Sanitaire benodigdheden**

### **4.1 Huidige situatie**

De huidige sanitaire voorziening vallen onder de productlijn van CWS, deze zijn met de huidige dienstverlener voor schoonmaakonderhoud in een huurconcept opgenomen. Dit all-in huurconcept met CWS loopt gelijktijdig af met de schoonmaakovereenkomst. De wens vanuit NRG en TNO is dat de huidige overeenkomst voor sanitaire benodigdheden overgenomen wordt. Een specificatie van de artikelen is opgenomen in het calculatiedocument. Mocht de dienstverlener een duurzamer idee hebben betreffende sanitaire benodigdheden, dan staat NRG en TNO open om deze ideeën te bespreken.

### **4.2 Uniformiteit**

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

### **4.3 Voorraadbeheer**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen in de gebouwen van NRG en TNO. De dienstverlener draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag plaatsvinden. De contactpersoon die de levering verzorgt wordt begeleid door de dienstverlener.

### **4.4 Service en onderhoud**

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

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

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

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

### **4.5 Managementinformatie**

NRG en TNO wenst gedurende de looptijd van het contract digitaal over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan NRG en TNO.

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

- overzicht van dispenser en artikelen, per locatie;
- overzicht verbruik gegevens per locatie en afwijkingspercentage;
- overzicht van mutaties per locatie;

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

#### **4.6 Beëindiging overeenkomst**

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

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

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

#### **4.7 Prijsaanpassingen**

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

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

#### **4.8 Specificaties gebruiksartikelen**

De te leveren sanitaire gebruiksartikelen voldoen aan onderstaande specificaties:

1. Toiletpapier
  - 2-laags wit tissue
  - Geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
2. Handzeep
  - Foam
  - PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
  - Licht geparfumeerd
3. Toiletborstelgarnituur
  - volledig gesloten (borstel uit het zicht);
  - demontabel lekbakje;
  - losse onderdelen separaat vervangbaar;
  - geschikt voor bevestiging aan de wand;
  - inclusief periodieke vervanging wanneer deze ze niet meer representatief zijn of niet meer functioneren (defect).
4. Dameshygiëne container
  - inhoud niet zichtbaar bij gebruik;
  - geurvrij;

- wisselfrequentie 1x per vier weken;
- geschikt voor bevestiging aan de wand.

5. Papierenhanddoekjes\*

- Papier Z gevouwen, enkel laags wit crêpe, circa 23 x 23 cm  
of  
Papieren rol, enkel laags wit crêpe
- Het papier is chloorvrij geproduceerd.
- Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal

\* daar waar momenteel handdoekautomaten aanwezig, moeten deze worden vervangen door papierenhanddoekjes.

6. Inloopmatten

- Wisselfrequentie 1x per 2 weken;

## 5 Afvalservice locatie Arnhem

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van afvalstoffen op de locatie van NRG in Arnhem.

De dienstverlener levert containers op het terrein van NRG Arnhem en zorgt dat de containers geschikt zijn voor de betreffende afvalstromen. Denk hierbij aan grootte, geschikt voor vloeistoffen, afsluitbaar, etc.

### 5.1 Minimale eisen

- De dienstverlener is in het bezit is van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de dienstverlening uit te voeren en garandeert dat Inschrijver werkt conform alle geldende wet- en regelgeving en voorschriften. Indien er voor het ledigen en afvoeren van bepaalde afvalsoorten gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt NRG hiervan zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte te stellen.
- De dienstverlener is verantwoordelijk is voor het rechtmatig verwerken van de afvalsoorten.
- De dienstverlener verzorgt alle verplichte registratie van afval bij Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) en overige indien van toepassing zijnde verplichte registratie en meldpunten.
- De in te zetten middelen en/of containers zijn technisch goede staat en indien nodig worden deze aan de binnenzijde gereinigd. Indien containers worden omgeruild dan dienen deze te allen tijde schoon te zijn bij omwisseling.
- Beschadigingen en/of defecten van middelen en/of containers en/of andere complicaties worden direct aan NRG gemeld.
- Het ledigen van de containers en/of reiniging en/of onderhoud vindt plaats op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. Indien lediging en eventuele reiniging buiten het tijdsblok van 08.00 – 16.00 uur moet plaats vinden zal Inschrijver hiervoor in overleg zorgdragen.
- Na lediging op, in of naast de containers en de opstelplaats(en) van de containers is geen aanhangend vuil meer zichtbaar. Dienstverlener houdt tevens rekening met hygiënische aspecten als geur, plaagdieren e.d. reinigt de containers of wisselt deze om voor schone containers. De dienstverlener brengt voor het reinigen en voor het omwisselen geen extra kosten in rekening.
- Gebruikte reinigingsmiddelen mogen niet milieubelastend zijn.
- Er mag niet geloosd worden op het riool van locatie NRG.
- Bij het verwerken van vertrouwelijke afvalstromen wordt een erkend certificaat (DIN, CA+) digitaal wordt verzonden aan de contactpersoon van NRG.
- De containers kunnen (op afroep) worden gereinigd.
- Fouten in aanlevering van de afvalsoorten worden direct mondeling en binnen drie (3) werkdagen schriftelijk aan de contactpersoon van NRG gemeld zodat correctie kan plaatsvinden en/of herhaling kan worden voorkomen. Eventuele (financiële) gevolgen van deze afwijking worden zonder nakomen van deze procedure niet in behandeling genomen.
- Het afval dat is ingezameld op de voertuigen wordt gewogen door middel van geijkte weegapparatuur.
- De dienstverlener zorgt voor de administratie van de weegbonnen. Het digitale afschrift wordt verzonden naar het nader nog af te stemmen e-mailadres van de contactpersoon. Het papieren afschrift wordt afgegeven bij het secretariaat van NRG. Op de (digitale) weegbon staan locatie, datum, afvalsoort, gewicht in kilogram en handtekening van zowel afvalverwerker (Opdrachtnemer), als ontdoener (NRG) vermeld.

- Zowel NRG als de dienstverlener zijn gerechtigd een externe audit te (laten) uitvoeren op het proces voor het afvoeren en verwijderen van de gescheiden afvalsoorten en/of het terugbrengen van gescheiden afvalsoorten tot grondstoffen.
- Aan het einde van de contractperiode zorgt de dienstverlening voor medewerking aan het vervangen van containers door de nieuwe contractpartij aan wie het nieuwe contract gegund zal worden.
- De dienstverlener zorgt voor een gebruiksvriendelijke aanmeldprocedure voor het ophalen van afval.
- De hoeveelheid van de afvalstromen fluctueert, en daarmee de huur en het lossen van de containers ook. De dienstverlener gaat hier flexibel mee om en verleent alle medewerking om de dienstverlening mogelijk te maken.
- Er geldt geen minimale afnameverplichting geldt voor de gevraagde dienstverlening.
- Indien afval een bepaalde waarde vertegenwoordigt, zoals maar niet beperkt tot oud ijzer en papier, verzorgt de dienstverlener een credit factuur met vermelding van ingeleverd tonnage en actuele tarieven.
- 1x per jaar wordt een externe accountantsverklaring aanlevert waarin wordt verklaard dat de wegingen van de afvalstromen en de hieraan gerelateerde facturatie op een correcte wijze zijn uitgevoerd.
- Weegbonnen worden te allen tijde beschikbaar gesteld.

## **5.2 Duurzaamheid**

De dienstverlener garandeert dat de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3.500 kg tenminste voldoen aan de Euro 6 emissienorm. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselloortuigen zwaarder dan 3500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: Roetfilter af fabriek. Indien roetfilter af fabriek niet mogelijk is: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.

De dienstverlening vangt aan vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoerbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.

Tussentijdse milieutechnische of andere praktische toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving of andere zaken die milieubesparend of kostenbesparend zijn zullen door Inschrijver kenbaar worden gemaakt.

## **5.3 Managementinformatie**

NRG wenst gedurende de looptijd van het contract digitaal over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan NRG.

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

- Gewicht van de diverse afvalsoorten (gespecificeerd per objectnummer (gebouw));
- Aantal en soorten containers en datum van ledigingen (uitgesplitst naar vast en op afroep), gespecificeerd per objectnummer;
- Kosten van de afgenomen dienstverlening (gespecificeerd per objectnummer);
- Registratie van defecten (gespecificeerd per objectnummer);
- Wijze van verwerken/secundaire grondstof (gespecificeerd naar soort en hoeveelheid);
- Eventuele mutaties (gespecificeerd per objectnummer);

- Eventuele klachten en de opvolging hiervan;
- Overzicht extra geleverde diensten;
- Percentage ten opzichte van het totaal van alle afvalsoorten;
- Kosten in Euro's en excl. BTW;
- Prestaties per KPI en daaraan gekoppelde normen;
- Analyse van de afvalsoorten met verbetervoorstel;
- Financiële rapportage (cumulatieve vaste en variabele kosten);
- Externe accountantsverklaring m.b.t. bestemming van de afvalsoorten en tot welke secundaire grondstof dit heeft geleid;
- Overzicht van de mutaties van de Raamovereenkomst;
- Prognose, vooruitzichten en verbeterplan voor het komende jaar;
- Overzicht meldingen vervuiling als vermenging met andere afvalsoorten, ondernomen acties hierop en aanbevelingen ter verbetering/voorkoming;

## **6 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **6.1 Materialen, middelen en machines**

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

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. NRG en TNO stellen opslagruimte gratis ter beschikking.

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

### **6.2 Machines en elektrische veiligheid**

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

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

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

### **6.3 Milieu**

NRG en TNO hechten veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stellen NRG en TNO de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van NRG en TNO maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Alle schoonmaak producten zijn volledig biologisch afbreekbaar.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke

doseerapparatuur en/of doseersystemen.

- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## **7 Personeel en Organisatie**

### **7.1 Personeel**

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan NRG en TNO bekend.

Indien NRG en TNO zwaarwegende bezwaren hebben tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

### **7.2 Aanwezigheidsregistratie**

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wensen NRG en TNO op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

### **7.3 Verklaring omtrent het gedrag**

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn in de gebouwen van NRG en TNO, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). In de aanvraag voor de VOG moeten de volgende nummers worden aangevraagd: 11,12,37,41,61.

De VOG-verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor NRG en TNO. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is NRG of TNO gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan NRG en TNO, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal drie jaar oud zijn. De kosten voor het aanvragen en up-to-date houden van de VOG zijn voor rekening van de dienstverlener.

### **7.4 Legitimatie**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door NRG en TNO verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is NRG of TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

### **7.5 Bedrijfskleding**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door NRG en TNO goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Deze kleding is passen voor de aard van de uit te voeren werkzaamheden, in laboratoria wordt door NRG en/of TNO beschermende kleding beschikbaar gesteld. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is

alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding zijn NRG en TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

## **7.6 (Facilitaire) voorzieningen**

Het gebruik van de in de gebouwen van NRG en TNO aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van NRG en TNO. Uitzondering hierop zijn koffieautomaten en de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

## **7.7 Veiligheid**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van NRG en TNO worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan NRG en TNO voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locaties van NRG en/of TNO worden direct gemeld aan de contactpersoon van NRG en/of TNO.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert NRG en TNO schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan NRG en TNO ter beschikking.

## **7.8 Schade**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van NRG en TNO, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan NRG en TNO.

## **8 Communicatie**

### **8.1 Communicatie algemeen**

NRG en TNO wensen een open, transparante en directe communicatie met de dienstverlener, op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De dienstverlener heeft één duidelijk herkenbaar aanspreekpunt voor alle dagelijkse en periodieke operationele werkzaamheden. De contactpersoon is tevens verantwoordelijk voor de controle op de kwaliteit en voor de oplevering van de dienstverlening die uitgevoerd wordt door onderaannemers en glazenwassers.

### **8.2 Nederlandse taal**

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 3F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met NRG en TNO middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

### **8.3 Overleg tussen NRG, TNO en de dienstverlener**

De communicatie tussen NRG, TNO en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan NRG en TNO. Na gunning wordt de communicatie matrix met de gewenste frequenties van de overleggen vastgesteld.

### **8.4 Managementinformatie**

NRG en TNO wensen gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan NRG en TNO. De managementinformatie bevat in elk geval:

- Factuurbedragen per gebouw.
- Status van geplande laag frequente werkzaamheden versus realisatie (glasbewassing).
- Ziekteverzuim, verloop en opleidingsstatus van de medewerkers.
- Overzicht beschikking over VOG's.
- Klachten per locatie en afhandeling en afhandelingstijd, gespecificeerd naar type klacht, schoonmaak, sanitaire artikelen en/of glasbewassing.
- Overzicht kwaliteitscontroles DKS en VSR en verbeteracties bij onvoldoendes.
- Locatiebijzonderheden en samenwerking op locatie.
- Uitkomsten van belevingsmetingen.
- Verbruiksoverzichten sanitaire artikelen per locatie.
- Contractmutaties.
- Keuringsoverzicht machines.
- Overzicht materialen en middelen.
- Ontwikkeling suppletiekosten.
- Voortgang KPI's.

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

### **8.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten**

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

### **8.6 Gebouwinformatieboek**

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

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en NRG en TNO;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- planning glasbewassing;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van NRG en TNO worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;

certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen.

NRG en TNO geven de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

## **9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)**

TNO en NRG wensen een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Ook hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

### **9.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR**

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

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

#### **9.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering**

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De dienstverlener wijst een, onafhankelijke derde aan voor het uitvoeren van de kwaliteitsmetingen. De kosten voor het uitvoeren van de kwaliteitsmetingen zijn voor rekening van de dienstverlener en is opgenomen in het uurtarief. In het calculatiemodel kunnen de kosten voor een eenmalige inventarisatie worden ingevuld. De kwaliteitsmetingen worden per locatie uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2x per jaar per gebouw. De metingen zullen verdeeld over het jaar in 4 rondes worden uitgevoerd. NRG en TNO zijn vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van de actuele oplevertijden onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting de oplevertijden aanwezig zijn.

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

#### **9.1.2 Vervolgstappen bij afkeur**

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De kosten voor hercontroles zijn voor rekening van de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën zijn NRG en TNO gerechtigd een boete op te leggen van 10% van de maandfactuur van het betreffende gebouw met een minimum van € 100,--.

- Indien bij de tweede hercontrole het resultaat wederom een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën zijn NRG en TNO gerechtigd een boete op te leggen van 20% van de maandfactuur van het betreffende gebouw met een minimum van € 150,--.
- Indien in een voortschrijdend jaar, meer dan 30% van de gehouden de controles en hercontroles een onvoldoende scoort zijn NRG en TNO tevens gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen NRG en TNO het recht geven het totale contract met directe ingang te beëindigen.

## 9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van NRG en TNO. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- De belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats.
- De dienstverlener overlegt de definitieve opzet voor het belevingsonderzoek inclusief vragenlijst vooraf aan NRG en TNO.
- De gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,0.

NRG en TNO behouden zich het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

## 9.3 Programma van Eisen (PvE) audit

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen  
Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand:  $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$ .

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand (voorbeeld) model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen en wegingen worden na gunning gezamenlijk afgestemd.

| Audit Programma van Eisen |                                                             |    |     |        |       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|----|-----|--------|-------|
| Aspecten Personeel        |                                                             | Ja | Nee | Weging | Score |
| 1                         | Aanwezigheid VOG                                            |    |     | 5      | 0     |
| 2                         | Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels               |    |     | 5      | 0     |
| 3                         | Oplevermomenten conform het Programma van Eisen             |    |     | 5      | 0     |
| 4                         | Draagt men representatieve bedrijfskleding                  |    |     | 5      | 0     |
| Aspecten Veiligheid       |                                                             | Ja | Nee | Weging | Score |
| 7                         | Aanwezigheid veiligheidsbladen/ productinformatie middelen  |    |     | 5      | 0     |
| 8                         | Aanwezigheid up-to-date RI&E schoonmaakonderhoud per gebouw |    |     | 5      |       |
| 9                         | Aanwezigheid up-to-date RI&E glasbewassing per gebouw       |    |     | 5      |       |
| 11                        | Aanwezigheid keuringsbewijs machines conform NEN3140        |    |     | 5      |       |
| 10                        | Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen              |    |     | 5      | 0     |
| Sanitaire voorzieningen   |                                                             |    |     |        |       |
| 11                        | Minimale storings/ voldoende voorraad                       |    |     | 5      | 0     |
| Aspecten Algemeen         |                                                             | Ja | Nee | Weging | Score |
| 12                        | Registratie en afhandeling klachten                         |    |     | 5      | 0     |
| 13                        | Juiste en tijdige facturatie                                |    |     | 5      |       |
|                           |                                                             |    |     | 65     | 0     |

NRG en TNO behouden zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

#### 9.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemen NRG en TNO, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan NRG en TNO. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de overeenkomst, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener  
Nee niet kwaliteitsaspecten conform inschrijving dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert NRG en TNO de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

NRG en TNO behouden zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

#### 9.5 Extra KPI

NRG en TNO stellen jaarlijks twee KPI's op die aansluit bij de bedrijfsdoelstellingen van NRG en TNO van het betreffende jaar.