

Commercieel vertrouwelijk

Programma van Eisen
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor de uitvoering van schoonmaakdienstverlening (en glasbewassing)
ten behoeve van
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
6857/TS

Status : Versie 5.0 (alle wijzigingen geaccepteerd en opmerkingen verwijderd, deze definitief gemaakt als DEF)

Uitgevoerd door : Het NIC, Thijs Somhorst en Cindy van der Blom

In opdracht van : Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), Utrecht

Datum : 5 augustus 2022

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

PROGRAMMA VAN EISEN

1.1 Reinheidseisen

Het contract heeft als uitgangspunt dat alle ruimten schoongemaakt worden op enig moment tussen 07:00 en 19:00 uur. Het oplevermoment is gelijk aan het eindtijdstip uitvoering schoonmaak. Een kwaliteitscontrole wordt uiterlijk binnen drie (3) uur na dit oplevermoment uitgevoerd en in het geval de schoonmaaktijd tussen 17:00 en 19:00 uur is, geldt 08:30 uur als het oplevermoment. In bijlage 3.B Reinheidseisen is het vereiste schoonmaakniveau van de elementen per ruimte aangegeven. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de kwaliteit voldoet aan het beschreven kwaliteitsniveau. Alle in de betreffende ruimte aanwezige elementen dienen op de oplevermomenten te voldoen aan het in de reinheidseisen beschreven kwaliteitsniveau. Er is aldus sprake van een resultaatgericht contract met opleverkwaliteit.

De uitvoeringstijden en de daaruit volgende oplevermomenten van de locaties worden na gunning definitief vastgesteld en verwerkt als in onderstaande tabel.

Naam locatie	Meetmoment (aantal werkbare dagen)	Oplevermoment	Uitvoeringstijd schoonmaak
Utrecht 1000	255		
Utrecht 1001	255		
Amsterdam	255		
Rotterdam	255		
Zwolle	255		
Nijmegen	255		

Aanvullend hieraan dient opdrachtnemer, in het kader van partnership, pro activiteit en flexibiliteit, ook in ruimten (m.n. kantoorruimten) waarvan sommige elementen niet op alle dagen moeten voldoen aan de reinheidseisen, ernstige, opvallende verstoringen mee te nemen in de schoonmaakwerkzaamheden. Het kan bijvoorbeeld gaan om een grote vlek op de vloer of op het bureau: deze dient te worden verwijderd. Met andere woorden, ruimten dienen altijd 'netjes' te worden opgeleverd.

Dit vergt inzicht en flexibiliteit van de opdrachtnemer. Daar waar er natuurlijk ook elementen zijn die 'al voldoen aan de reinheidseisen' en om die reden niet hoeven te worden schoongemaakt (geen onnodige handelingen verrichten) kunnen daarvoor in de plaats de handelingen worden verricht die daar wel om vragen, ook al zijn deze qua meetmoment misschien die dag niet aan de beurt.

Het oplevermoment voor laagfrequente werkzaamheden ligt na uitvoeren van deze werkzaamheden. Onder laagfrequente werkzaamheden wordt verstaan: de werkzaamheden die met een frequentie van 1 tot en met 12 x per jaar worden uitgevoerd, dus met een meetmoment van 12 en lager.

1.2 Bestek en bestekmutaties

In het bestek treft u alle schoon te maken ruimten aan met vermelding van het aantal meetmomenten dat van toepassing is op de betreffende ruimte. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens de VSR-KMS 3-methodiek. Tevens staat in het bestek vermeld: gebouwaanduiding, gebouwbenaming, etage, ruimtenummer, ruimtebenaming, ruimtecategorieën, oppervlakte (m²) en vloersoort.

Door de opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de bestekken dienen binnen vier (4) weken na aanvang van de overeenkomst c.q. binnen vier (4) weken na uitvoering van de eerste glaswasbeurt schriftelijk aan de opdrachtgever te worden gemeld. De opdrachtgever zal gemelde afwijkingen laten controleren en, indien nodig, in het bestek verwerken en de opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.

Na deze periode zal de opdrachtgever slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen in het bestek verwerken. Daarnaast zal de opdrachtnemer de opdrachtgever deels spontaan (wekelijks, dagelijks) en deels naar aanleiding van specifieke vragen van de opdrachtgever op de hoogte stellen van veranderingen. Ook opdrachtgever zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk informeren over bij opdrachtgever bekende op handen zijnde veranderingen.

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de contractbeheerder van de aanbestedende dienst en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de opdrachtnemer.

De aanbestedende dienst stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, binnen vijf (5) werkdagen door de opdrachtnemer worden doorgevoerd in het eigen contractbeheer, instructies e.d. De aanbestedende dienst dient door middel van een kopie van de gewijzigde instructie bevestigd te worden over de afgesproken wijzigingen.

1.2.1 Verrekening na mutaties

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de opdrachtgever en één keer per maand digitaal doorgegeven aan de centrale contactpersoon van opdrachtnemer. De wijzigingen worden door opdrachtnemer verwerkt op basis van de door opdrachtnemer ten tijde van de aanbesteding afgegeven kengetallen en uurtarieven. De opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, door aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever akkoord gaat met de

financiële consequenties zal de opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van ieder kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend en verwerkt in de desbetreffende documenten, meetstaten en overzichten.

1.2.2 Mutaties in verband met nieuwe werkmethoden en andere innovaties

Wanneer de opdrachtnemer meent dat door nieuwe werkmethoden of andere innovatieve oplossingen een besparing op de overeengekomen prijs met m2 per vloersoort mogelijk of anderszins een verbetering is, kan hij dat voorstellen aan de opdrachtgever. Als de aanpassing een besparing op de m2 prijs met zich meebrengt, dient de opdrachtnemer dit voorstel vergezeld te laten gaan van een onderbouwing waarin wordt aangetoond en gegarandeerd dat de voorgestelde verlaging van de prijs per m2 per vloersoort noch een negatieve invloed heeft op de kwaliteit noch op de werkdruk van de medewerkers. Het is enkel aan de opdrachtgever wel of niet akkoord te gaan met het ingediende verzoek. Indien wordt ingestemd met het verzoek zal de prijs per m2 per vloersoort worden aangepast. Om de opdrachtnemer te stimuleren te blijven zoeken naar nieuwe en innovatieve oplossingen, is het de opdrachtnemer toegestaan, voor de overeengekomen besparing (dus de daadwerkelijk minder gefactureerde kosten) een bedrag in rekening te brengen dat overeenkomt met 25% van het verrekentarief.

1.3 Planning en uitvoering laagfrequente werkzaamheden

Opdrachtnemer dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de door opdrachtnemer geplande periodieke werkzaamheden zoals bijvoorbeeld glasbewassing (4 keer per jaar), vloeronderhoud en overige laagfrequente werkzaamheden zoals bedoeld in paragraaf 1.1 van dit document, omdat deze werkzaamheden het gebruik kunnen verstoren. Om die reden is een afgestemde planning essentieel.

De opdrachtnemer dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen en na goedkeuring van de opdrachtgever uit te voeren. De opdrachtnemer zal zorg dragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.

Indien de opdrachtnemer laagfrequente werkzaamheden, zoals aangegeven in zijn planning, wil uitvoeren dient de exacte uitvoeringsdag tijdig (minimaal een week voorafgaand aan de werkzaamheden) te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever. Enkel na schriftelijke toestemming kunnen laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd. Als de opdrachtgever geen toestemming verleent maakt de opdrachtgever dit schriftelijk bekend aan de opdrachtnemer. Partijen maken afspraken over een nieuwe planning en opdrachtgever bevestigt deze planning schriftelijk aan opdrachtnemer.

Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de opdrachtnemer dit tijdig (minimaal een week voorafgaand aan de werkzaamheden) schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van de opdrachtgever) van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: 1 week;
- frequentie minimaal 2 x per jaar: 2 weken;
- frequentie minimaal 1 x per jaar: 1 maand.

Na uitvoering dient de opdrachtnemer de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de opdrachtgever. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd biedt de opdrachtgever de opdrachtnemer een termijn van één week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

1.4 Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

Aangaande het meewerkend en vrijgesteld toezicht gelden onderstaande definiëringen:

1. Meewerkend toezicht: deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaakteam en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak. Op locaties waar geen direct vrijgesteld toezicht is aangesteld, is het meewerkend toezicht het dagelijkse aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
2. Direct vrijgesteld toezicht: dit kan zowel een voorman/voorzvrouw als een vaste objectleider zijn. Hij/zij heeft op de betreffende locatie uren ter beschikking voor toezichthoudende werkzaamheden, zoals het maken van een taakverdeling, instructie geven aan het schoonmaakpersoneel en het oplossen van knelpunten. Tevens is deze persoon het dagelijkse aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
3. Indirect vrijgesteld toezicht (ambulante objectleiding of rayonleiding): deze persoon is ambulant en stuurt voormannen, voorzvroeven en niet-ambulante objectleiding aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de opdrachtgever. Het indirect vrijgesteld toezicht dient minimaal eens per maand op iedere locatie aanwezig te zijn tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Ook dient het indirect vrijgesteld toezicht eens per kwartaal aanwezig te zijn voor het afstemmingsoverleg met de contactpersoon van de opdrachtgever.

Algemeen:

- 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen.

- Spinrag dient altijd en tot alle hoogte verwijderd te worden.
- RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.
- Onder randen, richels, plinten en kabelgoten wordt ook verstaan: schilderijen, reproducties, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- Onder vlek vrij wordt verstaan: dat alle vlekken zijn verwijderd.
- Stoelen en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.
- Er dient minimaal één keer per week op alle locaties gestofzuigd te worden.
- Op de locaties waar toiletten niet in onderhoud zijn opgenomen (maar wel in beheer bij CIZ zijn), dienen de toiletten en urinoirs minimaal één keer per week gespoeld te worden.
- De binnenkant van de koelkasten en magnetrons dienen maandelijks gereinigd te worden.

Vloeren:

- Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen worden verwijderd. Daarna dient de opdrachtnemer de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien.
- Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de opdrachtnemer.
- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Reiniging van afwijkende vloersoorten houdt in dat deze stof- en vlek vrij worden gemaakt.
- Zoals ook aangegeven in bijlage 3.B Reinheidseisen valt elk bovenstaand en overig vloeronderhoud onder de vooraf afgestemde totaalprijs indien het nodig is om dit vloeronderhoud uit te voeren om te voldoen aan de reinheidseisen. Indien er extra vloeronderhoud wordt gevraagd door opdrachtgever (zonder dat dit benodigd is om aan de reinheidseisen te voldoen), valt dit onder regiewerkzaamheden en wordt dit uitgevoerd tegen het in het prijzenblad overeengekomen tarief. Voor regiewerkzaamheden wordt een apart inkoopordernummer verstrekt om betaling mogelijk te maken.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.
- Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing.

Glasbewassing:

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnenzijde vlek vrij en streeploos wassen, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d..
- Het separatieglass en overig glas (deuren en tourniquets), tweezijdig vlek vrij en streeploos wassen, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wekelijks verwijderen van vingertasten op het separatieglass, van de glazen deuren en extra vervuiling op de binnenzijde van ramen. De glasbewassing aan de buitenzijde wordt door een derde partij uitgevoerd.
- Het gevelglas aan de binnenzijde en het separatieglass dienen met een frequentie van 4 beurten per jaar gewassen te worden. Deze vier beurten dienen per locatie gelijkmatig te worden verspreid over het lopende jaar.
- Opdrachtgever wil uiterlijk 2 maanden voor ingang van het nieuwe jaar de planning met weeknummers hebben van de glasbewassing.
- Ten behoeve van de glasbewassing zorgt de contactpersoon van de betreffende locatie ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zo veel mogelijk voor de ramen weg zijn.
- Indien ramen niet bereikbaar zijn, moet dit door de glazenwasser worden genoteerd, waarbij e.e.a. gespecificeerd wordt met ruimteaanduiding en geconstateerde afwijking waardoor bewassing niet mogelijk was.
- Na uitvoering van de werkzaamheden verstrekt de glazenwasser een (digitale) werkbond aan de contactpersoon van de betreffende locatie. Bij akkoord tekent hij of zij de bond af.
- Bij niet akkoord neemt opdrachtgever contact op met de centrale contactpersoon van opdrachtnemer zodat herstelwerkzaamheden uitgevoerd worden.
- Afwijking van de planning wordt door de centrale contactpersoon van opdrachtnemer mondeling gemeld en schriftelijk (of digitaal) bevestigd aan de contactpersoon van de betreffende locatie met een melding in c.c. aan de contractmanager van opdrachtgever.
- Uitvoerende glazenwassers dienen met goed gevolg de SVS-vakopleiding Glazenwasser en/of een hiermee te vergelijken bedrijfsopleiding hebben doorlopen.
- Personeel dat de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert dient in het bezit te zijn van een VCA-certificaat.

1.5 Materialen, middelen en machines

De opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Elektronische apparatuur en ladders/trappen dienen voorzien te zijn van keuringsstickers van de geldende NEN-normen. Op elke locatie van de opdrachtgever dienen bovendien productinformatie- en veiligheidsbladen alsmede de keuringsrapporten aanwezig te zijn. De opslagruimte wordt door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer dient deze steeds netjes en schoon achter te laten. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van de opdrachtnemer.

1.6 Sanitaire verbruiksartikelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van sanitaire verbruiksartikelen, het tijdig bestellen en aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (zoals onder andere maar niet uitsluitend: papieren handdoeken, zeep, toiletpapier en luchtverfrissers).

Mocht Opdrachtgever tussentijds een offerte aanvragen voor het leveren van sanitaire gebruiksartikelen (dispensers etc.) dan moeten Offertes hiervoor binnen 5 werkdagen aangeboden worden en bestellingen daarvan binnen 15 werkdagen geleverd.

Opslagruimte is beperkt aanwezig. De maximale grijpvoorraad mag niet meer bedragen dan twee weken werkvoorraad. Voor alle locaties geldt dat de sanitaire verbruiksartikelen en de verbruiksartikelen van de schoonmaakdienstverlener direct bij aflevering in de daarvoor bestemde werkkasten geplaatst dienen te worden. Verpakkingsmaterialen dienen eveneens direct opgeruimd te worden. Hieronder wordt beschreven aan welke eisen de sanitaire verbruiksartikelen minimaal dienen te voldoen. Zij dienen te passen in en geschikt te zijn voor de huidige dispensers van opdrachtgever (zie voor een overzicht van de dispensers bijlage 9).

- Eisen handdoek t.b.v. automaat
 - De handdoeken moeten van (hergebruikt) katoen of papier zijn;
 - Dienen te voldoen aan het FSC-keurmerk (of vergelijkbaar) indien van papier;
 - De handdoeken moeten gebruiksvriendelijk zijn (o.a. hoog absorptie vermogen);
 - Milieuvriendelijk chloorvrij.
- Eisen zeep
 - De zeep mag vloeibaar of “foam” zijn maar dient druipvrij te zijn;
 - De zeep mag geen beschadigingen of verkleuringen veroorzaken aan kitranden;
 - De zeep moet gebruiksvriendelijk en hypo-allergeen zijn;
 - De zeep mag geen vluchtige bestanddelen bevatten.
- Eisen toiletpapier
 - Het toiletpapier dient minimaal 2-laags te zijn;
 - Dienen te voldoen aan het FSC-keurmerk (of vergelijkbaar);
 - Het toiletpapier moet aangeleverd worden in de vorm van een rol en geen losse vellen;
 - Het toiletpapier moet oplosbaar zijn in water en mag geen verstoppingen veroorzaken;
 - Het toiletpapier moet gebruiksvriendelijk zijn (hierbij valt te denken aan absorptie vermogen en zachtheid).
- Eisen luchtverfrissers
 - Zorgt voor een constante geur;
 - Keuze uit diverse geuren;
 - Gelijkmatische verdeling van de geur over de gehele ruimte;
 - Dezelfde geursterkte in de gehele ruimte;
 - Onbrandbaar/brandvertragend;
 - Bij brand mogen bij gevulde en ongepulde hoedanigheid van het apparaat geen schadelijke stoffen/gassen vrijkomen;

- De vloeistof mag geen vluchtige stoffen bevatten.

- Dames hygiëneboxen

De dames hygiëneboxen worden door Opdrachtnemer verhuurd aan de Opdrachtgever. De sanitaire voorzieningen dienen ter bemonstering en goedkeuring te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.

- Eisen dameshygiëneboxen

- Geen montage aan de wanden;
- Eenvoudig schoon te houden;
- Niet vingertastgevoelig;
- Vandalbestendig;
- Uitstraling box dient te passen bij uitstraling sanitair en overige dispensers;
- Kras- en slagvast;
- Kleurvast;
- Zuur- en chemicaliënbestendig;
- Onbrandbaar/brandvertragend;
- Bij brand mogen bij gevulde en ongevulde hoedanigheid van het apparaat geen schadelijke stoffen/gassen vrijkomen;
- Gebruiksvriendelijk;
- De damenshygiënebox is uitgevoerd met dubbele klep mechanisme;
- De dameshygiënebox is handmatig sluitbaar zonder slot;
- De automaat mag geen schade aanbrengen aan wanden en tegels bij verwisseling.
- De dames hygiëneboxen dienen elke 2 weken door Opdrachtnemer verwisseld te worden;
- De inhoud van de hygiënebox is voldoende groot om niet vol te raken binnen de wisseltermijn;
- De dameshygiëbox verspreid geen geur gedurende de periode dat de hygiënebox bij de opdrachtgever op locatie staat.
- Bij wisseling wordt een volledig gereinigde dameshygiënebox geplaatst

- Eisen algemeen

- De opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren en verwerken van verpakkingsmateriaal van de benodigde producten.
- De opdrachtnemer gebruikt geen overbodige wikkels/verpakkingsmaterialen rond enkelstuksverpakkingen van sanitaire verbruiksartikelen.
- De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er altijd voldoende sanitaire verbruiksartikelen beschikbaar zijn voor de gebruikers van de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor minimale overlast en verstoring van het proces van de opdrachtgever.

- De opdrachtnemer meldt storingen – technisch of anderszins – die hij constateert en die de uitvoering van het werk belemmeren of onmogelijk maken, onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Dit geldt ook voor incidenten, tekortkomingen én schades.
- Op de factuur dient opdrachtnemer met betrekking tot sanitaire verbruiksartikelen per verbruiksartikel de levering per periode in stuks, stuksprijs en totaalprijs te vermelden.
- De opdrachtnemer houdt een cumulatief en continue (maandelijks up-to-date) overzicht bij van de verbruikte artikelen. Indien er een grotere afwijking (op jaarbasis) lijkt te ontstaan dan 10% (in meer of minder volume) van de ingeschatte volumes per jaar treedt de opdrachtnemer met de opdrachtgever in overleg om de voor de levering van deze artikelen overeengekomen vaste prijs per maand aan te passen.

1.7 Werktijden en bedrijfstijd

1.7.1 Werktijd

De opdrachtnemer verricht de schoonmaakwerkzaamheden gedurende 5 dagen per week. De schoonmaakwerkzaamheden dienen tussen 07.00 uur en 19.00 uur te worden uitgevoerd, waarbij per locatie het specifieke, aaneengesloten, tijdvak voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden na gunning wordt vastgesteld. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dienen op dat gedeelte binnen de werktijd uitgevoerd te worden, waardoor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

1.7.2 Bedrijfstijd

De jaarlijkse bedrijfstijd van de onderhavige locaties bedraagt gemiddeld 255 werkbare dagen. Onder werkbare dagen wordt verstaan kalenderdagen met uitzondering van officiële erkende feestdagen en weekenden.

1.8 Communicatie

1.8.1 Logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één logboek per locatie. Deze logboeken dienen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst op de gewenste plaatsen beschikbaar te zijn.

De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en

noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn.

Het gebouwinformatieboek wordt (digitaal) beschikbaar gesteld en dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Actuele bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.);
- Actuele productinformatie- en veiligheidsbladen;
- Actuele ruimtestaten per locatie;
- Actuele planningen laagfrequente werkzaamheden, gespecificeerd per locatie;
- Actuele BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Actuele door opdrachtnemer opgestelde RI&E's schoonmaak en glasbewassing;
- Actueel Veiligheidsreglement derden van opdrachtgever (indien aanwezig).

1.8.2 Overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer

Naast de dagelijkse communicatie middels het logboek en (indien van toepassing) met de (meewerkend) voorman/voorzitter, zal een keer per 2 maanden overleg plaatsvinden tussen de contactpersoon van de locatie (veelal de managementondersteuner van opdrachtgever) en de objectleiding. Minimaal één keer per kwartaal zal er overleg zijn tussen verantwoordelijk contactpersoon van opdrachtgever (facilitair manager) met de accountmanager van opdrachtnemer.

De te bespreken onderwerpen zijn:

- Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Geconstateerde klachten van de opdrachtnemer of de opdrachtgever en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning;
- Resultaten en voortgang met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria als benoemd in hoofdstuk 5 van het beschrijvend document;
- Facturering;
- Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst;
- De managementrapportage;
- Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen.

De opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

1.8.3 Managementrapportage

De opdrachtnemer dient één keer per kwartaal, voorafgaand aan het kwartaaloverleg, de volgende managementinformatie digitaal, per maand en getotaliseerd per maand en tevens gesorteerd per locatie, aan de opdrachtgever aan te leveren:

- Actuele ruimtestaten van het vloeroppervlak en glasbewassing (bestekmutaties);
- Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);
- Het gemiddelde uurtarief van de ingezette schoonmaakwerkzaamheden (exclusief leiding);
- Percentage van ingezette medewerkers met VOG en Basisinstructie of diploma SVS-leidinggevend;
- Percentage van het uitvoerende personeel met minimaal één jaar ervaring met schoonmaakwerkzaamheden;
- Analyse van klachten, de wijze van afhandeling en de doorlooptijd van klachtenafhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht), per locatie;
- Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen;
- Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten (extra werkzaamheden op regiebasis, evenementenschoonmaak, e.d.), per locatie;
- Uitslagen en data van de door de opdrachtnemer gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud, per locatie;
- Rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten;
- Overzicht van het verbruik van de sanitaire verbruiksartikelen (aantallen per soort en locatie);
- Overzicht status gunningscriteria.

De opdrachtnemer dient deze informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken. Na gunning stemt opdrachtnemer in het eerste kwartaal van de overeenkomst de opzet van de managementrapportage af met opdrachtgever. De opdrachtnemer dient in de managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar te maken. Van de opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat deze aan iedere managementrapportage een geschreven managementsamenvatting toevoegt met daarin, o.a., de achtergronden bij de cijfers, de trends in het contract en de dienstverlening alsmede de conclusies en aanbevolen ontwikkelingen die daaruit volgen. De opdrachtgever kan verbetervoorstellen doen.

1.9 Personeel en organisatie

1.9.1 Algemeen

De opdrachtnemer dient zeker te stellen dat alle voor haar op locatie van opdrachtgever werkzaam zijnde werknemers, in het bezit zijn van alle relevante documenten en voldoen aan alle wettelijke voorschriften. Indien hier aanleiding toe bestaat moet opdrachtgever deze documenten op eerste verzoek kunnen inzien.

Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook in het logboek te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer. Iedere medewerker dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring omtrent Het Gedrag (VOG) en indien van toepassing een geldige werkvergunning voordat hij/zij te werk gesteld wordt door de opdrachtnemer. De kosten van de VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien daartoe naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

Enkel door opdrachtnemer te werk gestelde medewerkers hebben toegang tot de schoon te maken locaties.

Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen. Bij afwezigheid dient de contactpersoon van de locatie zo ruim mogelijk voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden te worden geïnformeerd.

Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer zal te allen tijde minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toepassen voor het schoonmaakpersoneel.

Daar waar de opdrachtnemer medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen, zal opdrachtnemer dit expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.

1.9.2 Eisen aan in te zetten personeel

De opdrachtgever stelt als eis dat 100% van de leidinggevende medewerkers, die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold is of

vergelijkbaar en in het bezit is van het certificaat van de cursus VSR-DKS of vergelijkbaar. Voor alle in te zetten uitvoerende schoonmaakmedewerkers geldt dat deze minimaal een basisinstructie hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Binnen een jaar na aanvang van de overeenkomst (en voor nieuwe schoonmaakmedewerkers telkens binnen anderhalf jaar na aanvang van het dienstverband) dient 100% van de schoonmaakmedewerkers in het bezit te zijn van een door de RAS erkend certificaat waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de eindtermen basismodule algemene schoonmaak.

De opdrachtnemer dient de betreffende certificaten/verklaringen binnen twee werkdagen na een daartoe strekkend verzoek aan de opdrachtgever te tonen. Voor de inzet van personeel tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de opdrachtgever worden afgeweken van de gestelde eis met betrekking tot de minimale certificaten/verklaringen. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de opdrachtnemer en bij de managementrapportage te worden gevoegd.

Het door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen voorts aan de volgende eisen te voldoen:

- Het personeel dient oog te hebben voor details;
- Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen en in het logboek te kunnen werken. (In)direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- 70% van de uitvoerende medewerkers (gemeten over een periode van 12 maanden) heeft minimaal één jaar ervaring met het professioneel uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
- De medewerkers die worden ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichturen heeft bij voorkeur minimaal drie jaar ervaring in die functie waarvan twee jaar in vergelijkbare werkzaamheden.

1.9.3 Legitimatie

De opdrachtnemer dient op elk gewenst moment op verzoek van de opdrachtgever een actueel overzicht van het in de locaties van de opdrachtgever tewerkgestelde personeel over te leggen aan de opdrachtgever.

Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een door opdrachtnemer verstrekte toegangspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

1.9.4 Bedrijfskleding

De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, muzikspelers en dergelijke is niet toegestaan. (Het gebruik van de persoonlijke (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan. Indien medewerker bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden een telefoon gebruikt, is dit toegestaan. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.9.5 Rookbeleid

Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken anders dan buiten in de daarvoor aangewezen ruimten, indien aanwezig. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.10 Geheimhoudingsverklaring

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever een door zijn medewerkers ondertekende geheimhoudingsverklaring te overleggen conform het model dat als bijlage 8 bij het beschrijvend document is gevoegd.

1.11 Personeelsbezetting

De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

1.12 Klachtenregistratie en –afhandeling

Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit door de schoonmaker afgemeld in het logboek. De schoonmaker moet dagelijks het logboek inzien en voor gelezen paraferen. De leidinggevende ziet het logboek in en tekent dit af bij ieder bezoek aan de locatie.

Opdrachtnemer dient er daarnaast voor te zorgen dat er een centraal meldpunt is waar opdrachtgever gebruik van kan maken voor het doorgeven van meldingen en/of klachten met een structureel/terugkerend karakter als ook de overige klachten die door de opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, zodat de leidinggevende van het betreffende schoonmaakteam op locatie hier voortvarend op kan acteren. Van alle ontvangen meldingen over geconstateerde tekortkomingen moet op werkdagen binnen 24 uur per e-mail worden teruggekoppeld wat de

status van afhandeling is. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een centrale registratie van de e-mails en de inhoud daarvan.

1.13 Proactiviteit

Van de opdrachtnemer wordt in de breedste zin van het woord een proactieve instelling verwacht. Tevens dient de opdrachtnemer de opdrachtgever op de hoogte te stellen van innovatie op het gebied van schoonmaakmiddelen en -materialen en deze daar waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever toe te passen. In het geval van nieuwe methoden dienen de medewerkers eerst opgeleid te worden voordat zij de nieuwe methode gaan gebruiken. Tevens dienen medewerkers ook zaken te signaleren (bv. technische storingen/gebreken en onregelmatigheden in het gebouw e.d.) en dit in het digitale logboek te vermelden en ook met ideeën komen voor verbeteringen.

1.14 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de opdrachtgever. Eventuele kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.

Het is de op locatie werkzame medewerkers van opdrachtnemer wel toegestaan om ten behoeve van hun eventuele pauzes gebruik te maken van de koffieautomaat en koelkast.

1.15 Opstartplan

Op de ingangsdatum van de overeenkomst is het van groot belang dat de opstart zo min mogelijk invloed heeft op het primaire proces van de opdrachtgever. Na gunning stemt opdrachtnemer het in diens Inschrijving uitgewerkte opstartplan nader af met opdrachtgever.

1.16 Calamiteiten

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen twee uur ter plekke te kunnen zijn. Indien van toepassing heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoelage uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

1.17 Toegangspas

Iedere schoonmaakmedewerker ontvangt via de opdrachtnemer een persoonlijke en door opdrachtgever uitleesbare toegangspas van opdrachtgever. Iedere Passen mogen niet uitgeleend worden. De opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de medewerkers persoonlijk tekenen voor ontvangst en correct gebruik van deze toegangspas. In het geval van vervanging van een medewerker (bij ziekte) dient opdrachtnemer dit per mail te melden bij de contactpersoon van de locatie. Wanneer de medewerker niet meer werkzaam is op een locatie, dient de medewerker de toegangspas binnen één (1) werkdag persoonlijk in te leveren bij de contactpersoon van de locatie.

1.18 Veiligheid

De opdrachtgever verstrekt direct na gunning de voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht deze voorschriften na te leven en zal zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueren en begeleiden bij de toepassing van deze voorschriften. Daarnaast zal de opdrachtnemer de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving naleven.

De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer buiten de kantoortijden (08:30 – 17:00 uur) van opdrachtgever verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening; daarbinnen kan opdrachtnemer aansluiten op de BHV organisatie van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient de arbo-wetgeving na te leven tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Ook dient de opdrachtnemer zorg te dragen voor de veiligheid en keuring van de materialen en gereedschappen die gebruikt worden.

1.19 Milieu

De opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. Daartoe worden de ontwikkelingen op milieugebied door opdrachtnemer actief gevolgd en wordt continue gezocht naar nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden tot verbetering en worden deze binnen zijn organisatie en in overleg met opdrachtgever geïmplementeerd.

De opdrachtnemer verplicht zich om het geldende 'Besluit beheer verpakkingen 2014' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is vastgelegd dat gestreefd dient te worden naar:

- reductie van de hoeveelheid verpakkingen;
- gebruik van minder milieubelastende materialen;
- recycling en hergebruik van verpakkingen.

Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct of dezelfde dag te worden opgeruimd

en afgevoerd door de opdrachtnemer in de daarvoor bestemde containers van opdrachtgever of de gebouweigenaar.

Uit het reinigingsproces overblijvende middelen, zoals oplosmiddelen en alle overige milieu onvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen dienen door de opdrachtnemer te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de opdrachtnemer, te worden afgevoerd. De opdrachtnemer garandeert dat de te gebruiken producten door de samenstelling, de wijze van productie, de verpakking, het gebruik en de afvalopbrengst het milieu niet zwaarder belast dan in de aanbidding is aangegeven. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich inspant de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.

De opdrachtnemer dient te werken met:

- Energiezuinige elektrische apparaten en machines;
- Microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden, daar waar dit mogelijk is;
- Producten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het ECO-label, de Nederlandse milieukeur of de Duitse Blaue Engel;
- Producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten, die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (EURAL);
- Doseersystemen om overdosering te voorkomen;
- Reinigingsmiddelen die voldoen aan de eisen zoals vermeld in het rapport “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van schoonmaak”, versie maart 2017 PIANOo ;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil naar de daarvoor bestemde containers.

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. De opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Bij gunning verstrekt de opdrachtnemer een opgaaf van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen voor de reinigers wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Europees Ecolabel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.

1.20 Kwaliteitsmeetsystemen

1.20.1 Interne kwaliteitsmeting

De Opdrachtgever stelt als eis dat een systeem van procescontrole(s) onderdeel uitmaakt van het in te voeren integrale kwaliteitsbeheerssysteem van de opdrachtnemer en dat iedere schoonmaaktaak tenminste eenmaal per maand is opgenomen in de procescontrole. De controle dient te worden uitgevoerd met een kwaliteitsmeetsysteem VSR-DKS of vergelijkbaar.

De opdrachtnemer levert voorafgaand aan het operationeel overleg met de opdrachtgever een rapportage van deze procesanalyse(s).

In het geval de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen voldoen (of niet voldoen), kan in overleg de frequentie van de interne kwaliteitsmetingen worden bijgesteld (naar boven of beneden).

De opdrachtnemer dient in de managementrapportage (die digitaal beschikbaar wordt gesteld) aan te tonen dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop (bijv. DKS-voortgangsregistratieformulier). De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de controleformulieren (bijv. DKS-rapporten) die ten grondslag liggen aan de analyse beschikbaar zijn op verzoek van de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt tevens inzage in de achterliggende rapporten.

1.20.2 Kwaliteitsinspectie

De opdrachtgever zal de kwaliteit van de uitvoering door een onafhankelijke derde partij laten toetsen volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR KMS. De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR".

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Ruimtecategorie	AQL percentage
Sanitaire ruimten	4
Verkeersruimten	7
Bureauruimten	7
Horecaruimten	7

De opdrachtgever bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. Deze inspectie zal in de basis vier (4) keer per jaar voor rekening van opdrachtgever plaatsvinden. In het geval de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen voldoen ('goedkeur') (of niet voldoen; 'afkeur'), kan opdrachtgever de frequentie van de interne kwaliteitsmetingen laten bijstellen (naar boven of beneden).

Opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer zorgt voor vertegenwoordiging tijdens de controle. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van Opdrachtnemer bij aanvang van de controle op de locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat.

Om ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer met het oog op de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, stelt Opdrachtgever de eis dat de controle pas na 16.00 uur de dag van te voren wordt aangekondigd bij Opdrachtnemer. Indien blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de opdrachtnemer plaatsvindt tussen het moment van aanmelding en de betreffende kwaliteitsinspectie, zal de opdrachtgever deze inspectie laten vervallen. De prijs voor de betreffende inspectie zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht bij de opdrachtnemer.

De opdrachtgever draagt zorg dat binnen tien werkdagen de definitieve resultaten schriftelijk worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer.

Als een kwaliteits(her)meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen voor rekening van de opdrachtnemer een hermeting uitgevoerd op alle ruimtecategorieën. De kosten voor deze hermeting zijn iets hoger dan de kosten voor een reguliere meting; afhankelijk van de grootte van de locatie thans € 160,- tot € 180,- exclusief btw.

Als ná de eerste hermeting (dus bij een tweede en bij iedere latere hermeting) nog steeds een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast van 10%.

Een controlerende is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "goedkeur" als resultaat is behaald.

De kosten in het geval van ontbinding, zoals beschreven in de AVSN 2018 artikel 24.7, zonder uitputtend te willen zijn: de extra schoonmaakkosten; als ook de kosten van de noodzakelijke heraanbesteding; eindmeting; het op niveau brengen van de kwaliteit; als de nulmeting zijn deel van de schade als bedoeld in artikel 8 van de AVSN 2018. De opdrachtgever bepaalt op welke wijze de eventuele heraanbesteding zal plaatsvinden.

1.21 Eindmeting

Aan het eind van het contract zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. De bevindingen van deze 100% meting worden vastgelegd in een adviesrapport. De opdrachtnemer krijgt een redelijke termijn de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer.

Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door de opdrachtgever bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude opdrachtnemer.