

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing
Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Progresso**

Programma van Eisen



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
SOVOP-EA-MH-MB-2023
22 februari 2023

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	4
1.4	Inzet dagkracht	4
1.5	Afvaltransport	4
1.6	Contractmutaties	5
1.6.1	Maatregelen vanuit overheidswege	5
1.7	Nulmeting	5
2	Regiewerkzaamheden	6
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	6
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	6
3	Glasbewassing	7
3.1	Prijzen	7
3.2	Inventarisatie glas	7
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	7
3.4	Planning glasbewassing	7
3.5	Uitvoering glasbewassing	8
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	8
3.7	Oplevering glasbewassing	8
4	Sanitaire voorzieningen	9
4.1	Productomschrijving/documentatie	9
4.2	Vervanging huidige dispensers.....	9
4.3	Prijzen	9
4.4	Ergonomische en esthetische aspecten	10
4.5	Voorraadbeheer	10
4.6	Service en onderhoud	10
4.7	Beëindiging contract	10
5	Materialen, middelen, machines en milieu	12
5.1	Materialen, middelen en machines	12
5.2	Machines en elektrische veiligheid.....	12
5.3	Milieu.....	12
6	Personeel en Organisatie	14
6.1	Personeel	14
6.2	Aanwezigheidsregistratie.....	14
6.3	Verklaring omtrent het gedrag.....	14
6.4	Legitimatie	14
6.5	Bedrijfskleding	14
6.6	(Facilitaire) voorzieningen.....	15
6.7	Veiligheid	15
6.8	Schade	15
7	Communicatie	16
7.2	Overleg tussen SOVOP en dienstverlener.....	16
7.3	Managementinformatie	16
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	16
7.5	Locatie informatieboek	16
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	17
8.1	Kwaliteitmeetsysteem	17
8.2	Belevingskwaliteit locatie gebruikers	17
8.3	Programma van Eisen (PvE) audit	17
8.4	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	18

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Kwaliteitsontwerp Opleverstaat

P3. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud

P4. Aanwijzingen glasbewassing

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Werkbare dagen

Bij SOVOP wordt gedurende 200 dagen per jaar schoongemaakt. De locaties zijn gedurende schoolvakantiedagen gesloten voor lessen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door SOVOP tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen. In de eerste week van de zomervakantie worden periodieke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd. De laatste week van de zomervakantie wordt gebruikt voor een zogenoemde "opfrisbeurt".

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment als volgt:

- Dagkracht werkzaamheden: dagelijks vanaf 11:00
- Reguliere schoonmaak: na 15:00

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. De locaties zijn tussen 07:00 uur en 18:00 uur geopend.

1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

SOVOP verkiest 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 Inzet dagkracht

SOVOP wil een dagkracht van de dienstverlener inzetten voor het uitvoeren van diverse schoonmaak gerelateerde werkzaamheden, zoals in het huidige contract ook het geval is. Hieronder valt:

- Naloop sanitair (dagelijks)
- Afvalbakken in vergaderruimten en kantoren ledigen (tweemaal per week)
- Naloopronde vergaderruimten (dagelijks)
- Reinigen keuken docentenkamers (dagelijks)
- Naloop aula's op grove vervuiling (dagelijks)
- Naloop trappenhuizen op grove vervuiling (tweemaal per week)
- Naloop entrees en fietsenstallingen (seizoensafhankelijk)
- Reinigen koelkasten (zesmaal per jaar)

De dagkracht wordt dagelijks ingezet vanaf 11:00 uur voor het uitvoeren van deze gecalculeerde werkzaamheden. Tevens is de dagkracht oproepbaar voor incidenten gedurende de genoemde werktijden.

Na gunning van de opdracht wordt de taakindeling van de dagkracht nader vastgesteld. De dienstverlener doet in het contractblad van het calculatiemodel een opgave van de jaarkosten voor een dagkracht.

1.5 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier, GFT en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.6 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding verandering in het gebruik van ruimten 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 maakt SOVOP dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De dienstverlener houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden per kwartaal verrekend.

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 SOVOP 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 SOVOP en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van SOVOP en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.6.1 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt SOVOP met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van het contract kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

Dit betekent dat er (tijdelijke of permanente) aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

1.7 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met SOVOP en de huidige dienstverlener 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.

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 SOVOP, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil 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 SOVOP. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van SOVOP. Bij akkoord van ondertekent SOVOP 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

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Glasbewassing vindt op beide locaties eenmaal per jaar plaats. SOVOP behoudt zich het recht voor om een extra glasbewassingsbeurt op afroep uit te vragen. Inschrijvers dienen hier in hun tariefstelling rekening mee te houden.

Op locatie Calandlyceum zijn aan de buitenzijde aluminium lamellen bevestigd. SOVOP wil deze jaarlijks op afroep laten reinigen. Inschrijvers kunnen hiervoor een m¹-tarief opgeven in het Calculatiemodel. De eis is dat de glasbewassing aansluitend zal plaatsvinden aan de reiniging van de lamellen.

Voorafgaand aan de uitvoering van de reiniging meet Inschrijver het totale oppervlakte van de lamellen om SOVOP hiermee een prijsopgave te kunnen verstrekken.

Het separatieglas 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 gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. 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 verstrekte aantal m². 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 locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus 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. SOVOP behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert SOVOP 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 SOVOP ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met SOVOP over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt SOVOP 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 SOVOP.

- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan SOVOP. 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 SOVOP kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het 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 locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan SOVOP en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage P4 Aanwijzingen glasbewassing.

SOVOP stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

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

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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 Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan SOVOP 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 SOVOP 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, is SOVOP gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan SOVOP opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing

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

Na oplevering wordt een werkbbon 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 SOVOP de werkbbon van zijn naam en handtekening.

4 Sanitaire voorzieningen

SOVOP heeft momenteel een aparte overeenkomst voor de levering van sanitaire supplies. De wens is om de levering van sanitaire supplies te integreren in de nieuwe overeenkomst voor schoonmaakonderhoud en glasbewassing. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen, met uitzondering van de handblowers. De nieuwe dispensers worden eigendom van SOVOP (koop). De door de Inschrijver aangeboden dispensers moeten qua materiaal, stevigheid en gebruiksgemak passen in een onderwijsomgeving. Inschrijvers dienen de prijzen voor dispensers gestaffeld aan te bieden, waarbij het gemiddelde per staffel mee telt in de beoordeling van de inschrijfprijs.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

4.1 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

4.2 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van het contract afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij SOVOP anders bepaalt.
- De nieuwe dispensers of onderdelen van de nieuwe dispensers dienen duurzaam herinzetbaar te zijn op het moment dat dispensers vervangen worden.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met SOVOP dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. SOVOP wordt hierin betrokken. De kosten voor (de-)montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

4.3 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

4.4 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon";
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

4.5 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan in de locaties van SOVOP.

4.6 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van SOVOP tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van SOVOP afgestemd. Toiletborstels

Indien een defect aan een dispenser, welke genoemd worden in het Calculatiemodel tabblad 12-Sanitaire Supplies, is gemeld, wordt op weekdays van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen.

4.7 Beëindiging contract

Na beëindiging van het contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen in eigendom van SOVOP.

Onderdeel van het contract betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- dameshygiëne containers.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

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

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

SOVOP stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

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.

5.2 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.

5.3 Milieu

SOVOP hecht 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 stelt SOVOP de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van SOVOP maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door

de dienstverlener op te leveren managementrapportage.

- 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.

6 Personeel en Organisatie

6.1 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 SOVOP bekend.

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

6.2 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst SOVOP 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.

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van SOVOP, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Hieronder vallen ook invallers, glazenwassers, (vloer)specialisten en medewerkers die door de dienstverlener bij derden ingehuurd worden.

Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor SOVOP. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is SOVOP gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan SOVOP, 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. De dienstverlener levert bij aanvang van de overeenkomst en aansluitend iedere twee jaar een nieuwe VOG van de medewerkers aan. Dit geldt tevens voor medewerkers die conform art. 38 van de cao zijn overgekomen. Invalkrachten en medewerkers voor specialistisch werk dienen ook in het bezit te zijn van een VOG.

6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en bedrijfsnaam of -logo zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is SOVOP gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (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 is SOVOP gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van SOVOP. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt, alsmede de warme drankenautomaten in de docentenkamers die vrij te gebruiken zijn.

6.7 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 Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locaties van SOVOP 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 SOVOP 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 locatie(s) van SOVOP worden direct gemeld aan de contactpersoon van SOVOP.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert SOVOP 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 ter beschikking.

6.8 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van SOVOP, 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.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

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

Dienstverlener zorgt dat communicatie met SOVOP middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen SOVOP en dienstverlener

De communicatie tussen SOVOP en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch: eenmaal per jaar
- Tactisch: driemaal per jaar
- Operationeel: wekelijks

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op.

7.3 Managementinformatie

SOVOP wenst gedurende de looptijd van het contract 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 SOVOP.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats. De managementrapportage zal besproken worden tijdens de tactische en strategische overleggen.

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van SOVOP is de dienstverlener gedurende kantoor tijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantoor tijden geldt een responstijd van maximaal twee uur.

7.5 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt per locatie een locatie-informatieboek aan SOVOP. Het locatie-informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie-informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en SOVOP;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie 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 en verplaatsbare leidingen.

SOVOP geeft de voorkeur aan een digitaal locatie-informatieboek.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

SOVOP wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). 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. Indien één of meerdere KPI's niet behaald worden, heeft SOVOP het recht de overeenkomst te ontbinden.

8.1 Kwaliteitmeetsysteem

De dienstverlener is er verantwoordelijk voor dat per locatie iedere schoonmaaktak minimaal eenmaal per maand gecontroleerd wordt op basis van een DKS-controle. SOVOP wenst minimaal eenmaal per twee weken aan te sluiten als deze controle wordt uitgevoerd.

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

SOVOP verkiest er voor om geen periodieke VSR-metingen uit te laten voeren door onafhankelijke derden. Wel behoudt SOVOP zich het recht voor, indien daar aanleiding voor ontstaat, een VSR-controle aan te vragen bij een onafhankelijke derde.

8.2 Belevingskwaliteit locatie gebruikers

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatiegebruikers (leerlingen en personeel) van SOVOP. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet tenminste voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan SOVOP;
- de locatiegebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

Inschrijvers dienen een voorstel voor het cijfer (per locatie) voor het eerste contractjaar aan te geven.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om een belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te laten voeren.

8.3 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 model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De genoemde onderwerpen zijn als voorbeeld en worden na gunning afgestemd.

{naam opdrachtgever}	Locatie	{naam locatie}				
	Nummer	{nummer meting}				
	Medw.	{medewerker}				
	Datum	{datum uitvoering meting}				
Deskundige oordeel / Opvolging PVE						
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 Aanwezigheid VOG			5	0		
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0		
3 Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0		
4 Draagt men verstrekte badge			4	0		
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0		
6 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0		
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0		
8 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0		
9 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0		
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0		
			41	0		
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:	

SOVOP behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt SOVOP, op basis van hetgeen wat voorgesteld is bij de beantwoording van de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan SOVOP. 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 het schoonmaakcontract, 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 conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert SOVOP 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.

SOVOP behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.