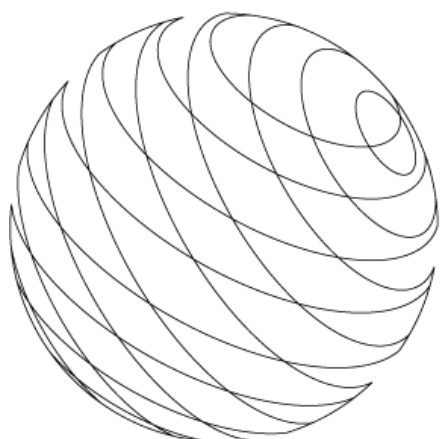


Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud



INNOVO

ONDERWIJS OP MAAT

N E T W E R K

Key-Quality BV

Parklaan 6-8
6131 KG Sittard

Communicatiegegevens:

Telefoon: 046-458 3222

E-mail: www.key-quality.nl

Ref. .Nr.: KQRVE/20122022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	4
2. Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1 Dagelijkse schoonmaak	5
2.2 Periodieke schoonmaak	6
2.2.1 Periodiek vloeronderhoud.....	7
2.3 Regiewerkzaamheden.....	8
2.4 Werktijden en werkbare dagen	9
2.5 Technische- en opslagruimten	9
2.6 Apparatuur	9
2.7 Sanitaire voorzieningen	9
2.8 Afval	9
3. Ruimtestaten en mutaties.....	10
3.1 Ruimtestaat	10
3.2 Contractmutaties	10
4. Personeel.....	12
4.1 Inzet personeel.....	12
4.2 Verklaring Omtrent Gedrag	12
4.3 Legitimatie.....	12
4.4 Huisregels.....	12
4.5 Taal	13
4.6 Opleiding	13
4.7 Overname personeel	13
4.8 Leiding	13
4.9 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	14
5. Kwaliteit en controles.....	15
5.1 DKS-procescontrole	15
5.2 VSR-KMS Contractbeheersing	15
5.3 Audit.....	15
5.4 Nulmeting	15
5.5 KPI-Model	16
6. Veiligheid, Arbo en Milieu	17
6.1 Machines, middelen en materialen	17
6.2 Veiligheid.....	17
6.3 Milieu	17
7. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	19
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	19
7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	19
7.3 Alarm	19
7.4 Nutsvoorzieningen	19
8. Communicatie en facturatie.....	20
8.1 Management vanuit de Opdrachtgever	20
8.2 Communicatiematrix	20
8.3 Webbased klantportal.....	21
8.4 Managementinformatie.....	22
8.5 Logboek en gebouwinformatieboek	22
8.6 Klachtenregistratie- en afhandeling	23
8.7 Facturatie	23



9.	Implementatie.....	25
9.1	Implementatie.....	25
9.2	Beëindiging van de overeenkomst.....	25

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud worden omschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een Opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2. Uitvoering van de schoonmaak

De schoonmaakwerkzaamheden vinden in de diverse locaties van INNOVO plaats. In deze gebouwen zijn onderwijsruimtes (leslokalen), kantoorruimtes, sanitaire ruimtes en verkeersruimtes gevestigd.

2.1 Dagelijkse schoonmaak

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten met betrekking tot alle ruimtecategorieën. De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden. De werkprogramma's zijn als bijlage 6 bijgevoegd.

Een schone school is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het resultaat zoals wordt overeengekomen in de werkprogramma's. Van school mag verwacht worden dat zij meedenken en acteren om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Het is belangrijk dat er contactmomenten zijn om zaken af te stemmen maar ook dat er wordt geanticipeerd op de door de opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Indien voetenbankjes aanwezig zijn onder de bureaus, dienen deze door Opdrachtnemer omhooggeplaatst te worden zodat ook op deze plekken schoonmaak uitgevoerd kan worden;
- Het verwijderen van spinrag en schopstroken op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemopt;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren

te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;

- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikboarden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen ten alle tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de Opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's in bijlage 6 en de frequenties zijn aangeduid in bijlage 5 "calculatiebestand".

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Iedere 2 weken loopt de contactpersoon van de Opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de Opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

2.2.1 Periodiek vloeronderhoud

In het periodieke werk is ook het vloeronderhoud meegenomen. Voor zover als mogelijk is dit voor de locaties geüniformeerd. De vloerafwerking bepaalt met welke methode de vloer dient te worden onderhouden en de ruimtesoort bepaalt in welke frequentie het onderhoud dient te worden uitgevoerd. Het periodiek onderhoud van de vloeren van de gymzalen behoren niet tot de opdracht. Opdrachtgever verwacht dat de linoleum vloeren elk jaar geconserveerd worden. Hierbij dient tenminste eens in de 3 jaar de recoat methode uitgevoerd te worden.

De handelingen van het topcoaten van vloeren is als volgt:

- De vloer wordt met een ontvettend product of lichte stripper geschrobd (geen diep stripper) ook op moeilijk bereikbare plaatsen/delen.
- Schrobben met een rode of blauwe pad en een low speed eenschijfsmachine.
- Vervolgens moet de vloer nagespoeld worden met schoon water (geneutraliseerd) en met de waterzuiger worden gedroogd.
- Hierna met de mop nadweilen en wanneer de vloer opgedroogd is kan de eerste polymeerlaag aangebracht worden. (Dunne laag aanbrengen)
- Nadat deze is gedroogd kan de tweede laag worden aangebracht. Deze heeft een langere droogtijd nodig om ook uit te harden.

Bij het recoaten van vloeren dient de vloer eerst te worden gediepstript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigingen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Bij het (re)coaten/ sprayen/ schrobben van vloeren dient door Opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

Er dient door de Opdrachtnemer een jaarlijks vloerenplan te worden aangeleverd dat 2x per jaar besproken wordt en goedgekeurd wordt door de facilitair vastgoedbeheerder van INNOVO. Er dient per locatie inzichtelijk te zijn in welke frequentie onderhoudsbeurten (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) zijn uitgevoerd en op welke vloeren deze zijn uitgevoerd. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn na het uitvoeren van de dieptereiniging worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen.

Indien een vlek zich op geen enkele wijze laat verwijderen wordt dit geregistreerd in het vloerenplan.

Het vloeronderhoud wordt in de reguliere maandfactuur meegenomen. Het schrobben van vloeren dient op aftekenlijsten te worden afgetekend door de uitvoerende medewerker en de leidinggevende van de Opdrachtnemer. Het periodiek vloeronderhoud dient op de locatie een maand voorafgaand aan de uitvoering te worden aangekondigd. In de onderwijsluwe periodes worden de meeste vloeren periodiek onderhouden.

Bij het periodieke vloeronderhoud wordt een prijs uitgevraagd inclusief het in- en uitruimen van de ruimte. Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd.

2.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief leiding en toezicht).

De Opdrachtnemer dient hiervoor in de Bijlage 5 Calculatiebestand, tabblad "regiewerkzaamheden" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Indien het vloeronderhoud betreft worden de tarieven op basis van een vierkante meterprijs opgegeven. De Opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is en waarvoor de werkzaamheden verricht moeten worden. Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten, kunnen enkel en alleen in het softwaresysteem geplaatst worden door de Opdrachtgever.

Alvorens deze in het softwaresysteem geplaatst kunnen worden dient voor alle regieopdrachten een offerte te worden opgesteld door de Opdrachtnemer, conform de door de Opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door de Opdrachtgever dienen offertes binnen 3 werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring door de locatiedirecteur wordt, door de Opdrachtgever, aan de opdracht een PO-nummer toegekend en wordt de opdracht in het softwaresysteem geplaatst.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de Opdrachtgever. Op locatie dient altijd een werkbond getekend te worden voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op de factuur dient het offertenummer vermeld te zijn. Facturen zonder offertenummer en werkbond(nummer) worden niet in behandeling genomen.

Offertes op basis van nacalculatie dienen gespecificeerd te zijn op werkzaamheden met bijhorende uren en eventuele inzet van machines, ed.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor om een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. Indien deze uitspraak ten gunste van de Opdrachtgever is dan zijn deze kosten van de keuring voor de Opdrachtnemer en dienen tevens de afgekeurde punten hersteld te worden door de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

2.4 Werktijden en werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 weken. Bij locaties die kinderopvang of een peuterspeelzaalvoorziening aanbieden kan deze frequentie afwijken. Studiedagen vallen binnen de 40 weken. Op deze dagen is de school geopend en dient er schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd.

Opdrachtgever kan in overleg met de directeur van de school of de door de directeur gedelegeerde medewerker in onderwijsluwe periodes of marge-/studiedagen en dergelijke additionele- of periodieke werkzaamheden uitvoeren zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dit kan alleen als dit vooraf overlegd is en past in dit type onderwijsvrije of onderwijsluwe periodes.

Per ruimte is bepaald op basis van hoeveel weken en dagen in de week er schoonmaak nodig is. De frequenties per taak voor de ruimten is weergegeven in de kolom O t/m AF van de ruimtestaten, 'Bijlage 5 Calculatiebestand'.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen momenteel en bij voorkeur tussen 07:00 – 08:00 uur en 15.00 en 20.00 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de Opdrachtgever per locatie vastgesteld. Er dient zoveel als mogelijk een overlap te zijn in de aanwezigheid van de schoonmaakmedewerker en de gedelegeerde persoon binnen de school voor een dagelijks contactmoment. Indien er wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient de Opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan.

Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

2.5 Technische- en opslagruimten

Technische- en opslagruimten zijn niet opgenomen in het reguliere onderhoud. Deze worden op basis van regie uitgevraagd.

2.6 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffie-automaten dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak **niet** te worden meegenomen.

2.7 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de schoonmaak te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. De schoonmaak is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen van de sanitaire middelen en het opbergen van de middelen na levering van voorraad.

2.8 Afval

Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De afvalzakken worden, door de Opdrachtnemer naar de centrale inzamelplaats voor afval afgevoerd. Op sommige locaties vindt afvalscheiding plaats. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van afvalzakken. De kosten voor afvalzakken dienen te worden verdisconteerd in de inschrijvingsprijs.

3. Ruimtestaten en mutaties

3.1 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In de Bijlage Calculatiebestand zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
PLAATS	Plaatsnaam van de school
NAAM OBJECT	Naam van de school
ADRES	Straatnaam+nummer en plaats waar de locatie gevestigd is
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Ruimtenummer
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
VLOERSOORT	Afwerking van de vloer
OPPERVLAKTE M2 IN ONDERHOUD	Bruto vloeroppervlakte in m2
UURTARIEF	Het integrale calculatie-uurtarief
PRESTATIENORM	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het reguliere onderhoud
FREQUENTIE	Hoe vaak een ruimte per jaar schoongemaakt dient te worden
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat volgens de Opdrachtnemer nodig is om het onderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten per jaar voor het onderhoud voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M2 PER JAAR	Kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden
WERKZAAMHEDEN	In kolom O t/m AF zijn de werkzaamheden en bijbehorende frequentie per ruimte weergegeven. Er dient rekening gehouden te worden met verschillende frequenties per locatie.

3.2 Contractmutaties

Het aantal m2 kan gedurende de contractperiode wijzigen. Gezien de ontwikkelingen bij de Opdrachtgever is het denkbaar dat het aantal m2 schoonmaak te maken oppervlakte zal wijzigen en/of de ruimten een andere functie krijgen binnen de looptijd van de Overeenkomst. Locaties kunnen worden verwijderd of toegevoegd door veranderende

huisvesting of er kunnen renovaties en verbouwingen van bestaande gebouwen plaatsvinden. Nieuwe locaties worden onder dezelfde condities onder gebracht bij de Opdrachtnemer.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met de Opdrachtgever. Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

- Toevoegen van nieuwe locaties of delen van objecten worden onder dezelfde condities direct na toevoeging verrekend. Indien dit aan de orde is zal de Opdrachtgever dit minimaal 1 maand van te voren kenbaar maken aan de Opdrachtnemer;
- Afstoten van locaties of delen van objecten > 100 m² worden direct na afschalen verrekend. Indien dit aan de orde is zal de Opdrachtgever dit minimaal 1 maand van te voren kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De mogelijkheid om eerder af te schalen dient in overleg te gaan;
- Leegstand/ mutatie van hele locaties of delen van locaties (> 500 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan direct in;
- Leegstand individuele ruimten of het weer in gebruik nemen van ruimtes na een fase van leegstand (< 100 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan in, in het kwartaal ná mutatie;
- Mutaties in vloerafwerking worden per kwartaal verrekend.
- Minimale verschuivingen worden niet verrekend. De Opdrachtnemer houdt er ook rekening mee dat er situaties voorkomen dat er om welke reden dan ook in het reguliere onderhoud extra vervuiling kan optreden. De Opdrachtnemer voert de benodigde werkzaamheden uit zonder hiervoor extra facturen te sturen. Voorbeelden zijn een koffievlek in tapijt of stoelbekleding, incidenten in sanitaire ruimten, zandinloop bij entrees, ed. Werkzaamheden kunnen pas als extra gefactureerd worden indien ze niet tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden behoren en ze in overleg en met goedkeuring van de facilitair adviseur van Support hebben plaatsgevonden.

De mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het Calculatiebestand. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever ieder kwartaal een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met opdrachtgever. De door de mutaties aangepaste aannemensom worden zowel aan de locatiedirecteur als ook aan de facilitair vastgoedbeheerder van INNOVO gecommuniceerd.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geacordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

4. Personeel

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is op iedere locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig.

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

4.2 Verklaring Omtrent Gedrag

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.3 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

4.4 Huisregels

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of

medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

4.5 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

4.6 Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.7 Overname personeel

Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. De Opdrachtgever houdt Opdrachtnemer in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.8 Leiding

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager of vergelijkbare functionaris van Opdrachtgever dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig met de locatiedirecteuren en facilitair vastgoedbeheerder overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt pro-actief mee bij mutaties.

De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van INNOVO;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van INNOVO;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 3 werkdagen) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die Opdrachtgever als spoed aanduidt, opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van INNOVO (zie paragraaf communicatie);
- Juiste facturatie (zie paragraaf facturatie) en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de directeur van de school of de door de directeur gedelegeerde medewerker. De verslagen worden in het digitale softwaresysteem gezet.

4.9 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient aangemeld te worden en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de Opdrachtgever. Indien geen vervanging gevonden is, wordt de werkdagen gecrediteerd.

5. Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer het DKS systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur inzichtelijk te zijn in het digitale softwaresysteem.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen 4x keer per jaar per locaties kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. De Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de controle.

In de Bijlage 11 "Boeteclausule" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

5.3 Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet..

5.4 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld. Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die

contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

5.5 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met Opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel en kwaliteit minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

6. Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer 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 gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt 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. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3 Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. De Opdrachtnemer dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo

gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Veiligheidsbladen van schoonmaakproducten dienen in het digitale softwaresysteem aanwezig te zijn.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwing-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de Opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

7. Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers of (schoonmaak)apparatuur (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

7.3 Alarm

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de facilitair adviseur van Support en de aangewezen beveiligingsdienst). Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm.

7.4 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

8. Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit de Opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

De facilitair vastgoedbeheerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de overeenkomst afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is deze functionaris op strategisch niveau contactpersoon voor Opdrachtnemer. Deze heeft in het algemeen geen taak in de operationele en tactische invulling van de overeenkomst. Deze facilitair vastgoedbeheerder is verantwoordelijk voor het in samenwerking met de klankbordgroep en het monitoren van KPI 's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie. Zij geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatiedirecteur is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Hierbij hoort de al eerder genoemde goedkeuring voor opdrachten die niet bij de standaardovereenkomst horen. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatiematrix

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
2x per jaar - Strategisch overleg (centraal) (1 ^e jaar 4x)	Facitair vastgoedbeheerder	Districtmanager/Directeur	• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4x per jaar - Tactisch overleg (centraal)	Facitair vastgoedbeheerder	Rayonmanager/Rayonleider	• Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; • KPI en verbeterpunten; Advies; Escalaties; Managementrapportage.

			• Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; • (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); • Benoeming van nieuwe contactpersonen.
4x per jaar Operationeel (centraal en decentraal)	Locatiedirecteuren	Rayonleider/Objectleider	• Klachten en complimenten; • Lopende offertes; • Regiewerkzaamheden; • Planning; • Mutaties; • Verbeterpunten.
Bij bezoek aan locatie - > 1x per maand buiten de school-vakanties (decentraal)	Directeur school of de gedelegeerde medewerker van de school.	Objectleider/Voorwerker	• Klachten en meldingen; • Kwaliteitsmeting bespreken (DKS); • Kwaliteitsbeleving aan de hand van vragenlijst en KPI-model • Aandachtpunten logboek; • Dagelijkse gang van zaken; • Benoeming van nieuwe contactpersonen

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen beschikbaar te stellen aan de verantwoordelijke betrokkene(n) van de Opdrachtgever.

8.3 Webbased klantportal

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een webbased klantportal of andere digitale werkomgeving waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokkenen van de Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten het platform minimaal dient te kunnen bieden:

- Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtgever;
- Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtnemer;
- Actueel overzicht van de status van de afhandeling;
- Het plaatsen van extra werk orders door de Opdrachtgever zoals regieopdrachten;
- Planning en afhandeling van werkzaamheden die niet horen tot de dagelijkse schoonmaak;

- Real-time inzicht in de managementinformatie;
- Er kunnen meerdere gebruikers actief zijn op het platform;
- Het platform is met betrekking tot de aangegeven functionaliteiten naar tevredenheid al in gebruik bij andere opdrachtgevers.
- Periodieke gespreksverslagen tussen school en Opdrachtnemer.

Het webbased klantportal dient gedurende de implementatieperiode ingericht te worden voor de Opdrachtgever en operationeel te zijn bij aanvang van het contract.

8.4 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke scholen en hoe zijn deze opgelost? Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?

Medewerkers

- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

Financiën en kwaliteitszorg

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing); *
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

Vanuit de aanbesteding follow up van de volgende thema's:

- Kansen – en risicodossier;
- Optimale communicatie en processen;
- Duurzaamheid.

* en als deze gehouden zijn: bespreken van de follow up van de bevindingen.

8.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar

uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webbased portal te worden geplaatst.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het (digitale) logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.

8.6 Klachtenregistratie- en afhandeling

Een door de Opdrachtgever gemelde Klacht, Aanvraag of Storing (KAS) met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden wordt door de Opdrachtgever in het webbased klantportal geregistreerd. De KAS dient in behandeling te worden genomen door een medewerker van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer haalt minimaal 2x per dag ('s morgens en 's middags) KAS'en uit het webbased klantportal. Na uitvoering dient de KAS te worden afgemeld in het webbased klantportal.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten en storingen uit te gaan van de volgende richtlijnen:

Verstoringen van, of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct en uiterlijk, afhankelijk van de KAS, binnen 24 uur te worden hersteld.

8.7 Facturatie

Uitsluitend digitaal

INNOVO verwerkt alléén digitale facturen die naar crediteuren@innovo.nl verstuurd worden. Bij voorkeur in het formaat 'XML' (UBL), al worden facturen in het formaat 'PDF' ook geaccepteerd. De verwerking hiervan kan wél meer tijd in beslag nemen. Het XML- of PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één mailbericht verstuurd worden.

Informatie op de factuur

Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de school of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief schoolcode (BRIN-nummer) te staan en de contactpersoon van INNOVO voor deze factuur.

Factuuradres

INNOVO

Postbus 2602

6401 DC Heerlen

crediteuren@innovo.nl

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

Factuurstromen

Bij de facturering kennen we de volgende factuurstromen:

1. Vaste aanneemsom:

Onder de vaste aanneemsom vallen de onderstaande onderdelen:

- dagelijkse reguliere schoonmaak op basis van de werkprogramma's voor alle ruimten die in onderhoud zijn;
- periodieke werkzaamheden voor alle ruimten die in onderhoud zijn (beschreven in periodieke planning);

2. Schoonmaak op regie

Indien de opdrachtnemer geen projectcode op de factuur vermeld kan de factuur niet worden voldaan. De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats.

Naast de periodieke reguliere facturatie, kan Opdrachtnemer extra opdrachten op afroep uitvoeren. Voor deze opdrachten verstuurd Opdrachtnemer een opgave van de opdrachten incl. de kosten. Hierna zal de opdrachtgever de opdrachten controleren en indien akkoord, hiertoe een digitale opdracht verstrekken. Het versturen van een factuur voor extra opdrachten is niet toegestaan zonder dat de opdrachtgever hiertoe een digitale opdracht/offerte heeft verstrekt.

Onder bijzondere omstandigheden waarin scholen (gedeeltelijk) sluiten zoals de crisis rondom Covid-19 dient de inschrijver flexibel te zijn. Indien er geen of weinig leerkrachten en leerlingen op de scholen aanwezig zijn is het logisch dat er veel minder vervuiling in de gebouwen is. De betaling van de reguliere werkzaamheden zal in overleg met de Opdrachtgever in redelijkheid worden overeengekomen.

9. Implementatie

9.1 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe Overeenkomst. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding);
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. webbased klantportal, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor INNOVO dienen duidelijk te zijn.

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er een 2-wekelijks overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg wekelijks plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

9.2 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de Opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verwijderd te worden uit de pand.