

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing
Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland**

Programma van Eisen



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	VrAA-EA-RT/SW-2023
Datum	Mei 2023

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	4
1.4	Locatie bijzonderheden	4
1.5	Afvaltransport	4
1.6	Contractmutaties	4
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	6
3.1	Prijzen	6
3.2	Inventarisatie glas	6
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	6
3.4	Planning glasbewassing	7
3.5	Uitvoering glasbewassing	7
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	7
3.7	Oplevering glasbewassing	8
4	Sanitaire voorzieningen	8
4.1	Beheer sanitaire voorzieningen	8
5	Materialen, middelen, machines en milieu	8
5.1	Materialen, middelen en machines	8
5.2	Machines en elektrische veiligheid	9
5.3	Milieu	9
6	Personeel en Organisatie	10
6.1	Personeel	10
6.2	Maatschappelijk verantwoord ondernemen SROI	10
6.3	Aanwezigheidsregistratie	10
6.4	Verklaring omtrent het gedrag	10
6.5	Legitimatie	10
6.6	Bedrijfskleding	11
6.7	(Facilitaire) voorzieningen	11
6.8	Veiligheid	11
6.9	Schade	11
7	Communicatie	11
7.2	Overleg tussen VrAA en dienstverlener	12
7.3	Managementinformatie	12
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	12
7.5	Logboek	12
7.6	Locatie informatieboek	12
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
8.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR	13
8.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	13
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	13
8.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	13
8.2	Belevingskwaliteit locatie gebruikers	14
8.3	Programma van Eisen (PvE) audit	14
8.4	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	15
8.5	Creditering contractwaarde	16

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Locatieoverzicht
- P6. Aanvulling Bocas
- P7. Huisregels

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Werkbare dagen

Bij de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland, vanaf nu VrAA genoemd wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt.

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn opgenomen in de bijlage locatie overzicht.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. Werktijden zijn in te vullen op maandag tot en met vrijdag tussen 6.00 uur en 21.30 uur. In overleg met VrAA zijn de werktijden binnen deze kaders in te delen.

1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

VrAA 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 Locatie bijzonderheden

Alle locaties zijn 24 uur per dag bemand met uitzondering van locatie Driemond. Alle locaties zijn alleen toegankelijk met een toegangspas met uitzondering van Brandweer kazerne Willem. Toegangspassen worden aan de dienstverlener verstrekt en wordt op naam van de medewerkers gezet.

De volgende bijzonderheden zijn van toepassing op de locaties:

- Kazerne Amstelveen: in de werkplaats en de opslag van de zeilmakerij wordt maar een beperkt aantal elementen schoongemaakt, in overleg met de locatie wordt bepaald welke elementen dit zijn.
- Brandweer Galwin: in het magazijnen op deze locatie dienen verrijdbare elementen (kasten ed.) verplaatst te worden alvorens de vloer wordt schoongemaakt.
- BOCAS: op deze locatie is een schoonmaker de hele dag aanwezig. Als richtlijn voor de werkzaamheden van de BOCAS is er een los document opgesteld, deze is toegevoegd in de bijlage. Op deze locatie wordt 46 weken per jaar gewerkt.
- Alle brandweer gerelateerde ruimten zijn geen onderdeel van het contract, de dienstverlener hoeft binnen deze ruimten geen werkzaamheden uit te voeren.
- Op locaties Willem en Nico is er geen mogelijkheid om gebruik maken van het parkeerterrein van VrAA. Dienstverlener kan alleen op de openbare weg parkeren.

1.5 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier, plastic en restafval ingezameld. Op de locaties zijn afvalunits centraal geplaatst. De afvalstromen worden door de dienstverlener afgevoerd naar de hiervoor bestemde afvalcontainers. Tevens worden door de dienstverlener lege kartonnen dozen kleingemaakt en gedeponeerd in de daarvoor bestemde containers.

1.6 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties 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 VrAA dit minimaal 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

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

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

1.6.1 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien er maatregelen vanuit overheidswege worden opgelegd, zoals in het verleden in het kader van Covid-19, treedt VrAA met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen. Dit betekent dat er 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 VrAA en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met VrAA en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

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

Bij beëindiging van de overeenkomst zorgt de dienstverlener ervoor dat de kwaliteit overeenkomt met het contractueel vastgelegde niveau. Tevens werkt de dienstverlener mee aan een soepele overgang, indien er sprake is van een nieuwe dienstverlener.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat VRAA, 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

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van VRAA. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van VRAA. Bij akkoord van ondertekent VRAA 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.

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. Deze gegevens zijn gebaseerd op 1 januari 2023. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door VrAA 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. VrAA behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert VrAA 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 VrAA 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 VrAA over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt VrAA schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De exacte datum van uitvoering wordt tijdig aan VrAA bekendgemaakt.
- 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 VrAA.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan VrAA. 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 VrAA 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 VrAA en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de bijlage: Aanwijzingen glasbewassing.

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

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

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasbewassing 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 VrAA 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 VrAA 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 VrAA gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren.

De aan VrAA 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 aan VrAA. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord tekent een medewerker van de locatie de werkbon.

4 Sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen zullen worden besteld door VrAA bij een door VrAA gecontracteerde leverancier.

4.1 Beheer sanitaire voorzieningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie.
- Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels een instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient de Inschrijver, de Aanbestedende Dienst hiervan direct in kennis te stellen.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van VrAA 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 VrAA.

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

VrAA 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

VrAA 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 VrAA de volgende eisen:

- 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 VrAA bekend.

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

6.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen SROI

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van de overeenkomst.

VrAA wenst 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de contractperiode wijzigen. De dienstverlener maakt de inzet van het aantal medewerkers, die onder deze doelgroep vallen, inzichtelijk in de managementinformatie.

6.3 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst VrAA 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.

6.4 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van VrAA, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor VrAA. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is VrAA gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan VrAA, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van VrAA werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.5 Legitimatie

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

6.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door VrAA goedgekeurde, 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 VrAA gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.7 (Facilitaire) voorzieningen

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

6.8 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 locatie(s) van VrAA 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 VrAA 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 VrAA worden direct gemeld aan de contactpersoon van VrAA.

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 VrAA schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan VrAA ter beschikking.

6.9 Schade

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

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

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevenden 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 VrAA middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen VrAA en dienstverlener

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

- Tactisch Strategisch
- Operationeel

VrAA is een pragmatisch ingestelde organisatie en wenst een efficiënte overlegstructuur met zo minmogelijk overleg momenten.

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

7.3 Managementinformatie

VrAA 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 VrAA.

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

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

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

7.5 Logboek

De dienstverlener voorziet iedere locatie van een logboek waar VrAA eventuele opmerkingen en verzoeken kan noteren. De dienstverlener tekent het logboek af voor gezien en noteert welke actie op de opmerking of verzoek is genomen.

7.6 Locatie informatieboek

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en VrAA;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten (deze worden ook in de werkkasten opgehangen);
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van VrAA 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.

VrAA geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

VrAA 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.

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

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

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. VrAA (of een door VrAA aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen uit. De locaties worden viermaal per jaar, op basis van een steekproef beoordeeld. Dit wil zeggen dat er viermaal per jaar een aantal locaties worden bezocht VrAA is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

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

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- VrAA brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is VrAA gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen VrAA het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer			2023
Technische kwaliteit			
Meting	Datum	Resultaat	
2023.1	6-3-2023	Voldoende	
2023.2	17-6-2023	Onvoldoende	
2023.2h1	1-7-2023	Voldoende	
2023.3	24-9-2023	Voldoende	
2023.4	13-12-2023	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

8.2 Belevingskwaliteit locatie gebruikers

Enmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van VrAA. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

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

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer **7,00**.

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

8.3 Programma van Eisen (PvE) audit

Enmaal 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: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 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 onderwerpen worden na gunning afgestemd.

VrAA		Locatie	{naam locatie}			
		Nummer	{nummer meting}			
		Medw.	{medewerker Atir}			
		Datum	{datum uitvoering meting}			
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Aanwezigheid VOG		x		5	5	
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels		x		3	3	
3 Opleiding uitvoerende medewerkers		x		4	4	
4 Draagt men verstrekte badge		x		2	2	
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			x	3	0	
6				0	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen		x		4	4	
8 Aanwezigheid logboek		x		5	5	
9 Aanwezigheid gebouwinformatieboek		x		5	5	
10 Registratie en afhandeling klachten		x		5	5	
				36	33	
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	9,17	Paraaf medewerker:	

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

8.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt VrAA, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan VrAA. 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 VrAA 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.

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

8.5 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt VrAA jaarlijks een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	50,0%	1x per jaar
Belevingskwaliteit locatie gebruikers	15,0%	1x per jaar
PvE audit	20,0%	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI 1	7,5%	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI 2	7,5%	1x per jaar