

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Opstart / algemeen

Eis	Omschrijving
o-1	<u>Omvang opdracht</u> Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder de zelfde condities als het oorspronkelijke gebouw, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de Overeenkomst te verwijderen.
o-2	<u>Kennismaking</u> Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst op locatie kennis te maken. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van Opdrachtnemer en vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelgroep van de locatie. Tijdens de kennismakingsgesprekken dient Opdrachtnemer te informeren naar eventuele aanwezige onderhoudsvorschriften voor de tegelvloeren en de gymzaalvloeren.
o-3	<u>Verificatie</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de best scorende inschrijver te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek. Blijkt tijdens de bespreking met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen.
o-4	<u>Nulmeting</u> Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden en de dagelijkse werkzaamheden conform afspraak. De dagelijkse werkzaamheden worden beoordeeld conform de huidige afspraak, inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Bij de periodieke werkzaamheden kijken we naar inventaris, waarbij geldt inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Op basis van deze beoordeling spreekt Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.
o-5	<u>Nulmeting einde contract</u> Aan het einde van de te sluiten Overeenkomst zal een nulmeting uitgevoerd worden. Indien de kwaliteit van de nulmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft de latende Opdrachtnemer één maal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste (maand)factuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste (maand)factuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij latende Opdrachtnemer. Ten behoeve van een correcte overdracht dient de nieuwe Opdrachtnemer ook bij de nulmeting aanwezig te zijn.
o-6	<u>Planning</u> Ten aanzien van de opstart van het contract dient Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wekelijks dient Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Binnen 4 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient de schoonmaak kwaliteit te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

o-7	<u>Werkrooster</u> Door Opdrachtnemer zal twee weken voor aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever een concept werkrooster /ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve werkrooster moet voor aanvang van de eerste werkdag bij Opdrachtgever aanwezig zijn en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. De werkroosters dienen uiterlijk in de eerste week van de aanvang van de werkzaamheden op de werkkar opgehangen te worden. Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze aanbestedingsdocumenten en de bij deze aanbesteding behorende stukken, waaronder het calculatieblad en het hieraan gekoppelde werkprogramma. Het werkrooster zal zodanig worden opgemaakt dat per werkdag nauwkeurig onderstaande wordt aangegeven: 1. De uit te voeren werkzaamheden volgens het werkprogramma; 2. Begin en eindtijd van de werkzaamheden.
-----	--

Regel- en wetgeving

Eis	Omschrijving
r-&-w-1	<u>ARBO wetgeving</u> Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.
r-&-w-2	<u>CAO</u> Opdrachtnemer past de CAO Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van eventuele dienstreizen. Tevens houdt Opdrachtnemer zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.
r-&-w-3	<u>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
r-&-w-4	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend.
r-&-w-5	<u>Huisregels</u> Opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.
r-&-w-6	<u>Keuring machines</u> Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

r-&-w-7	<u>Middelen van opdrachtgever</u> Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik maakt van aan Opdrachtgever toebehorende materialen, is hij verplicht deze aan te merken als eigendom van Opdrachtgever en in goede staat te houden. De wijze van gebruik van deze materialen is geheel voor risico van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer deze materialen niet, onvolledig of beschadigd aan Opdrachtgever retourneert, is hij jegens Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de schade die Opdrachtgever daardoor lijdt. Opdrachtgever is gerechtigd het bedrag van deze schadevergoeding in mindering te brengen op aan Opdrachtnemer te betalen bedragen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging van materialen van Opdrachtgever, die het gevolg is van (slijtage door) normaal gebruik.
r-&-w-8	<u>Privé gebruik en ontzegging</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van de telefoon, computers, afdrukkapparatuur enz. van Opdrachtgever. Werknemers van Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker te vervangen. Indien personeelsleden van Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit, dan is Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van Opdrachtgever te ontzeggen. Onder werktijd is het niet toegestaan om de mobiele telefoon voor privédoeleinde te gebruiken.
r-&-w-9	<u>RI&E</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde risico-inventarisatie en evaluatie, genoemd RI&E. Binnen 1 maand na gunning dient door Opdrachtnemer een risico inventarisatie (RI&E) plaats te vinden. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
r-&-w-10	<u>Sleutels en toegangspas</u> Opdrachtgever verstrekt sleutels en tags aan Opdrachtnemer voor toegang tot en het afsluiten van het pand. De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels / tags zullen door Opdrachtnemer worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over actuele wijzigingen. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutel en tags. In geval van verlies van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies. Schade als gevolg van het niet (juist) afsluiten van de gebouwen wordt verhaald op Opdrachtnemer. Individuele medewerkers van de Opdrachtnemer dienen op verzoek een sleutelverklaring te ondertekenen. De sleutel mag niet gebruikt worden om derden / onderaannemer toegang te verlenen tot het gebouw van Opdrachtgever. Personeel van Opdrachtnemer mag geen derden binnen laten in het gebouw van Opdrachtgever.
r-&-w-11	<u>Verplichtingen</u> Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze Overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien de Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform schoonmaak CAO, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de schoonmaakovereenkomst of waakvlamovereenkomst.

Personeel

Eis	Omschrijving
p-1	<u>Aanspreekpunt per locatie</u> Opdrachtnemer stelt op locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van Opdrachtgever.
p-2	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen 1 werkdag voor vervanging zorg dragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouw weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
p-3	<u>BHV</u> Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er. Hiermee wordt minimaal bedoeld dat de voorman/voorzvrouw bij start schoonmaakcontract BHV getraind dient te zijn en in bezit te zijn van geldig diploma. De voorzieningen voor het eventueel verlenen van eerste hulp zullen door Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
p-4	<u>Inzet vrijgestelde voorman/voorzvrouw</u> Opdrachtnemer zet een vast voorman/voorzvrouw in die vrijgesteld is van uitvoerde taken en volledig beschikbaar is voor het aansturen en controleren van het team.
p-5	<u>Inzet vaste medewerkers</u> Minimaal 70% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s). Deze eis is van toepassing vanaf maand 7 van de Overeenkomst.
p-6	<u>Flexpool</u> Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van het schoonmaakbedrijf verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.
p-7	<u>Inzet jeugd</u> De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Conform de Overeenkomst mag op enig moment maximaal 10% jeugdigen worden ingezet.
p-8	<u>Inzet leerlingen</u> De inzet van eigen leerlingen of leerlingen van andere scholen in Zoetermeer is niet toegestaan.
p-9	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in het gebouw of terrein van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
p-10	<u>Opleidingseisen leidinggevend</u> Voor de objectleider geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.
p-11	<u>Opleidingseisen uitvoerend personeel</u> 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Scholing dient conform de cao te worden uitgevoerd. Iedere medewerker die daarvoor in aanmerking komt dient in het bezit te zijn van een SVS diploma. Minimaal 2 x per jaar wordt door de Opdrachtnemer een bijscholing georganiseerd. Daarnaast dienen de uitvoerende medewerkers binnen 6 maanden een RAS-diploma of gelijkwaardig te hebben behaald.

p-12	<u>Overname personeel</u> Bij gunning dient Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf (artikel “werkgelegenheid bij contractwisseling”) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, dat minimaal 1,5 jaar op het betreffende project werkzaam is, over te nemen. Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontleiden. Inschrijver dient bij de offerte/calculatie rekening te houden met eventuele kosten van de overname van deze medewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.
p-13	<u>Personeelsbestand</u> Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte- en woonplaats, van het ter werk te stellen personeel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever worden doorgegeven.
p-14	<u>Signalerende functie</u> Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen in het Gebouw waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, niet voldoende afvalcontainers etc. dienen gemeld te worden aan Opdrachtgever. De melding dient te allen tijde worden vastgelegd in het logboek.
p-15	<u>Vakmanschap</u> Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat dagelijks, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, één persoon werkzaam is die als aanspreekpunt dient en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig is en dat de in te zetten medewerkers onderling in het Nederlands kunnen communiceren over de werkzaamheden.
p-16	<u>VOG</u> Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle medewerkers, welke binnen de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn, bij Opdrachtnemer aanwezig te zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan 3 maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever.
p-17	<u>Voortgang</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absentisme van het door Opdrachtnemer ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden.
p-18	<u>Roken</u> In en om de locatie van de Opdrachtgever is roken niet toegestaan.
p-19	<u>Werkkleding</u> Het personeel van Opdrachtnemer is representatief. Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.

Uitvoering

Eis	Omschrijving
u-1	<u>Handelingergericht contract</u> Het schoonmaakcontract is handelingergericht conform het calculatieblad (Bijlage 5).
u-2	<u>Extra opdrachten</u> Door middel van een offerteaanvraag zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Opdrachtnemer een offerte heeft ingediend en Opdrachtgever deze offerte heeft goedgekeurd, kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in het Bestek en de Overeenkomst. Het staat Opdrachtgever vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Opdrachtnemer.
u-3	<u>Extra werkzaamheden</u> Bij het verrichten van extra werkzaamheden dient een schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever te worden toegevoegd (een zogenaamde werkbond). Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever waaruit blijkt dat Opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.
u-4	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt in twee factuurstromen: regulier maandelijks, extra/regie per gebeurtenis.
u-5	<u>Facturatie extra werkzaamheden</u> Kosten voor periodieke extra werkzaamheden dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het calculatieblad. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende werkbond.
u-6	<u>Meerwerk</u> Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Die kennisgeving kan Opdrachtgever aanleiding geven om Opdrachtnemer te verzoeken ter zake van dat meerwerk een offerte aan Opdrachtgever uit te brengen met de daaraan verbonden tijdsduur en kosten. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Opdrachtgever die offerte schriftelijk heeft aanvaard. Ter zake van het door Opdrachtnemer te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.
u-7	<u>Minderwerk</u> Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of door wijziging van de voor de te verrichten diensten van belang zijnde wettelijke voorschriften, de werkzaamheden die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk. Indien er van minderwerk sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij Opdrachtgever.
u-8	<u>Tarief</u> Inschrijver offreert met betrekking tot het uitvoeren van schoonmaakonderhoudswerkzaamheden volgens het aangeboden stramien. De tarieven zijn "all-in" incl. reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen.

u-9	<u>Wijziging in de opdracht</u> Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben op het calculatieblad en/of contractprijzen. Structurele wijzigingen in de omvang dienen direct doorgevoerd te worden in het calculatieblad. De facturatie dient hier direct op aangepast te worden zodat er geen verrekening hoeft te worden uitgevoerd. Ten aanzien van de verandering en de verwerking daarvan geldt de onderstaande procedure: • Contractbeheerder past de opnamestaten aan; • Na akkoord van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden de wijzigingen doorgevoerd. • Na akkoord tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt het werkprogramma, het calculatieblad en de facturatie aangepast op basis van de nieuwe situatie.
u-10	<u>Afvalverwijdering</u> Bij Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld (papier, PMD en overig afval). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in lokalen, kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert.
u-11	<u>Betreding en sluiten van gebouwen</u> Medewerkers van Opdrachtnemer hebben tijdens hun werktijd vrije toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan. Indien men niet meer in een ruimte werkzaam is, dienen deuren/ramen/zonwering van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. De verlichting dient door Opdrachtnemer te worden uitgeschakeld. Dit geldt voor alle ruimten in het gebouw. Indien medewerkers van Opdrachtnemer als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor het afsluiten van het pand, terrein en toegangshekken en het inschakelen van het alarm. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
u-12	<u>Bezette ruimten</u> Indien ruimtes op het moment van de geplande schoonmaak bezet zijn, dient dit doorgegeven te worden aan de objectleiding. De objectleiding dient dit te melden door een aantekening in het logboek te plaatsen dan wel dit telefonisch te melden. Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever.
u-13	<u>Defecte machines</u> Indien een machine, welke voor de dagelijkse dan wel periodieke werkzaamheden ingezet dient te worden, defect of niet bruikbaar is, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient een vervangende machine te worden geleverd, zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
u-14	<u>Desinfecteren</u> De vochtige bewerkingen in de gymzaal en sportzalen, de kleedruimtes en de was - / douche ruimten dienen te worden uitgevoerd met een gecombineerd reinigings- en desinfecterend reinigingsmiddel.
u-15	<u>Ontoegankelijke ruimten</u> De ruimten die door omstandigheden (bijvoorbeeld een kast die een raam blokkeert) niet gereinigd kunnen worden, dienen aan Opdrachtgever gemeld te worden.
u-16	<u>Sanitair</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijvullen van toilettollen en zeep in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire supplies worden verbruikt.
u-17	<u>Werkkasten</u> Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten te worden geloosd. Nooit in fontein- en wasbakken, douches, toiletten en urinoirs. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkkasten. Beoordeling van werkkasten maakt deel uit van de kwaliteitscontroles. De uitstortbakken in de werkkasten dienen (dagelijks) nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.

u-18	<u>Wasmachine</u> Voor het wassen van microvezel doeken en moppen kan Opdrachtnemer zelf een wasmachine plaatsen. De aansluitingen hiervoor zijn aanwezig.
u-19	<u>Werktijden</u> De definitieve werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden door Opdrachtgever bepaald. De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties*. Schoonmaaktijden regulier schoonmaakonderhoud: tussen 16.30 uur en 22.30 uur. Tijdens de werkzaamheden én bij het afsluiten van de locatie dienen altijd minimaal twee medewerkers van Opdrachtnemer aanwezig te zijn. <u>*Uitzonderingssituaties</u> Opdrachtgever heeft te maken met activiteiten zoals bijeenkomsten, open dagen e.d. De tijden waarop de schoonmaakwerkzaamheden op deze momenten uitgevoerd worden, dienen hierop aangepast te worden. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever. Het verplaatsen van deze werkzaamheden op werkdagen tussen 06.00 en 22.30 uur brengt geen extra kosten met zich mee.
u-20	<u>Toestelberging gymzalen</u> Bij het reinigen van de toestelbergingen zorgt Opdrachtgever voor het in- en uitruimen. Opdrachtnemer reinigt de toestellen in de berging 4x per jaar in overleg met Opdrachtgever.
u-21	<u>Fitnessruimte</u> De toestellen in de fitnessruimte dienen wekelijks afgenomen te worden.
u-22	<u>Dieptereiniging sanitair</u> Opdrachtnemer voert dieptereinigingen uit conform de frequenties en handelingen zoals opgenomen in het calculatieblad.
u-23	<u>Nalooprondte laatste dag van de vakantie</u> Aan het einde van iedere vakantie (van minimaal 1 week) dient Opdrachtnemer op de vrijdag voordat de school weer begint een nalooprondte uit te voeren. In de calculatie is hier als aanname 4 uur per keer aan extra werk opgenomen. Deze werkzaamheden worden gefactureerd op basis van werkelijk inzet.

Vloeronderhoud

Eis	Omschrijving
v-1	<u>Machinaal schrobben</u> Het schrobben van vloeren dient, waar mogelijk, te geschieden met behulp van een schrobzuigautomaat of éénschijfsmachine. E.e.a. conform de frequenties zoals opgenomen in het calculatieblad (Bijlage 5).
v-2	<u>Schoonmaakadvies sportvloeren</u> Sportvloeren dienen te worden schoongemaakt conform het advies van de leverancier van de vloer, uitgaande van het programma bij 'normale' bezetting. Deze voorschriften zijn in de sporthal aanwezig.
v-3	<u>Schrobputjes</u> De schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurten gereinigd en bijgevuld te worden.

Middelen, materialen en machines

Eis	Omschrijving
m-m-m-1	<u>Etikettering van middelen en materialen</u> Alle schoonmaak- en schoonmaakonderhoudsmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. Opdrachtgever kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven.
m-m-m-2	<u>Middelen en materialen</u> Opdrachtnemer draagt zorg bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen.

	De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat worden vastgelegd.
m-m-m-3	<u>Milieuzorg</u> Opdrachtnemer houdt zich aan de door Agentschap.nl opgestelde normen. Opdrachtnemer dient milieubesparende middelen, materialen en machines in te zetten. Opdrachtnemer dient het aantal in te zetten producten zoveel mogelijk te beperken. De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Opdrachtnemer dient voor haar middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: toepassing, dosering, veiligheidsaspecten, algemeen geldende voorschriften. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. Op de locatie van Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek. Indien de dienstverlener, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. Alle afval van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmaterialen en afval van sanitaire voorzieningen dienen door Opdrachtnemer te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.
m-m-m-4	<u>Opslag van middelen</u> Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.

Kwaliteit

Eis	Omschrijving
k-1	<u>DKS controles</u> Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal maandelijks per taak een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaild naar de contactpersonen van Opdrachtgever.
k-2	<u>Kwaliteitsmetingen</u> Op locatie zullen er kwaliteitsmetingen door een erkend onafhankelijk gediplomeerde VSR kwaliteitscontroleur of -inspecteur uitgevoerd worden. Dit zijn VSR-metingen. Opdrachtgever heeft het recht om inspectie(s) wel of niet aan te kondigen. Opdrachtgever is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen en de wijze van aankondiging aan te passen. De uitkomst van elke kwaliteitsmeting wordt binnen vijf werkdagen, digitaal, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld.
k-3	<u>VSR kwaliteitsmetingen</u> Alle ruimtes in het calculatieblad worden teruggebracht naar onderstaande categorieën en moeten voldoen aan de AQL waarden volgens de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075): - o Verkeersruimten en sportruimten AQL 7 - o Sanitaire ruimten AQL 4 - o Leslokalen AQL 7
k-4	<u>Geconstateerde gebreken</u> Bij de kwaliteitsinspecties geconstateerde gebreken worden binnen twee werkdagen na ontvangst van de rapportage opgelost.
k-5	<u>Verbeterplannen</u> Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.

k-6	<u>Hercontroles</u> Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitscontrole dat de locatie niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er een hercontrole uitgevoerd op alle categorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de hercontrole zal minimaal vijf (5) werkdagen en maximaal twintig (20) werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en informeert de Opdrachtgever over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
k-7	<u>Kosten controles</u> De kosten voor de reguliere kwaliteitscontroles zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten voor een herinspectie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer betaalt de factuur binnen 14 dagen aan het inspectiebureau.
k-8	<u>Malusregeling</u> Aan de uitkomst van de kwaliteitscontroles is door de Opdrachtgever een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere controle met minimaal twee onvoldoendes is gewaardeerd of als een hercontrole met op één van de categorieën onvoldoende is gewaardeerd. Bij een onvoldoende kwaliteit kan de volgende maximale malus op de maandfactuur toegepast worden: • één onvoldoende (alleen van toepassing op een 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 5%; • twee onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • drie onvoldoendes (van toepassing op een reguliere en 1ste herinspectie) geeft een vermindering op het maandbedrag van 15%. Indien de uitkomst van een hercontrole naar aanleiding van een eerdere hercontrole opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%; • drie onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 40%. De maandfactuur is de te factureren maand waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op de vaste maandelijkse schoonmaakkosten van het gebouw. De Opdrachtgever zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de maandfactuur toe te passen op de betreffende of een volgende maandelijkse termijn, dan zal de Opdrachtnemer het met de korting gepaard gaande bedrag, binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan de Opdrachtgever betalen.
k-9	<u>Wijziging methodiek</u> Opdrachtgever heeft het recht gedurende de looptijd van de Overeenkomst een ander kwaliteitcontrolesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtgever twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stelt.
k-10	<u>KPI Scoringsmodel</u> Opdrachtgever gaat de opdracht sturen op basis van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) omschreven in de Bijlage 'KPI scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. Opdrachtnemer factureert maandelijks 90% van de kosten voor het reguliere schoonmaakonderhoud. Na afloop van ieder kwartaal worden de KPI-scores berekend. Opdrachtnemer dient de hiervoor benodigde gegevens binnen twee weken na afloop van het kwartaal aan te leveren bij Opdrachtgever. Een of twee weken daarna vindt een evaluatiebijeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats waarin de uitkomsten van de KPI's worden besproken. Indien de score van het KPI-model 100% is, mag Opdrachtnemer de resterende 10% in rekening brengen. Indien het behaalde percentage geen 100% is, mag Opdrachtnemer het deel in rekening brengen wat uiteindelijk behaald is qua score. Met andere woorden is er 70% behaald aan KPI-score, dan mag 70% van de 10% in rekening gebracht worden.

	Indien Opdrachtnemer een score behaald van 85% of lager, dient Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie achtereenvolgende periodes waarbinnen het minimale % van 85% niet is behaald, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
--	---

Communicatie en evaluatie

Eis	Omschrijving
c-&-e-1	<u>Evaluatiegesprekken</u> Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor Opdrachtgever en zal minimaal volgens onderstaand schema worden besproken. Opdrachtnemer dient voor aanvang van elk contractjaar een planning voor de gesprekken op te stellen en deze voor akkoord af te stemmen met Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit is in belangrijke mate bepalend voor de frequentie. Frequentie evaluatiegesprekken: • Operationeel: 40 x per jaar op locatie van Opdrachtgever • Tactisch / strategisch: 4 x per jaar op locatie van Opdrachtgever (a.d.v. KPI's)
c-&-e-2	<u>Gebouwinformatieboek</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er naast het logboek ook een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie, productinformatie- en veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV, veiligheidsreglementen, etc. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Opdrachtnemer welke voor Opdrachtgever relevant zijn.
c-&-e-3	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is afgesproken dat Opdrachtgever een klacht zal beoordelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Betreft het een klacht, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende procedure op te volgen: • verstoringen van óf klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; • daarnaast dient van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg door de contractbeheerder en/of Opdrachtgever worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.
c-&-e-4	<u>Digitaal logboek</u> Opdrachtnemer draagt in het gebouw zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd (digitaal) logboek. Hierin dienen dagelijks eventuele op- en of aanmerkingen door partijen met betrekking tot de door Opdrachtnemer uitgevoerde c.q. uit te voeren werkzaamheden te worden vermeld. Dagelijks zal het logboek door partijen geraadpleegd worden, teneinde terstond maatregelen te kunnen nemen naar aanleiding van de vermelde op- en/of aanmerkingen. Ter verificatie dient het logboek dagelijks geparafeerd te worden door objectleiding/ medewerker van Opdrachtnemer. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien".

c-&-e-5	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer dient 1x per jaar een complete managementrapportage met daarin onderstaande onderwerpen aan te leveren. Daarnaast dient Opdrachtnemer binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal de voor het KPI-model benodigde gegevens aan te leveren bij Opdrachtgever. Onderwerpen managementrapportage: • Overzicht van klachten, wijze van afhandeling en voorgenomen verbeteringen; • Overzicht schoonmaakmedewerkers: - Aantal - Soort contract inclusief het aantal uren waarvoor ze onder contract staan - Instructie PvE - VOG - Werkkleding • Overzicht leidinggevend personeel: - Uren leiding per dag • Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren periodieke schoonmaakwerkzaamheden; • Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • Overzicht minderwerk; • Uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • Uitkomsten externe kwaliteitsmetingen; • Overzicht medewerkers uitleg PvE en werkprogramma gehad binnen 3 weken; • Overzicht diploma's (RAS/SVS) en opleidingen schoonmaakmedewerkers; • Overzicht diploma's (RAS/SVS) en opleidingen leidinggevende; • Verbeterplannen; • Ziektepercentage; • Totaal financieel overzicht van het jaar, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en periodieke werkzaamheden; • Overzicht ureninzet. Op verzoek van Opdrachtgever en/of contractbeheerder worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
c-&-e-6	<u>Planning periodieke werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever aan het begin van ieder schooljaar een planning met weeknummers ontvangt voor de periodieke werkzaamheden, welke door de locatie wordt goedgekeurd en vervolgens ter informatie bij de centrale contractbeheerder wordt aangeleverd. Periodieke werkzaamheden mogen ook in de schoolvakanties uitgevoerd worden.
c-&-e-7	<u>Werkoverleg</u> Opdrachtnemer en zijn medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg indien dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.