

Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing



Key-Quality BV

Parklaan 6-8
6131 KG Sittard

Communicatiegegevens:

Telefoon: 046-458 3222
E-mail: www.key-quality.nl

Ref. .Nr.: KQMR/332022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Uitvoering van de schoonmaak.....	5
Dagelijkse schoonmaak	6
Periodieke schoonmaak	6
Periodiek vloeronderhoud	7
Additionele werkzaamheden	8
Dieptereiniging sanitair.....	9
Kinderopvang en BSO	9
Regiewerkzaamheden	9
Algemene eisen schoonmaak.....	10
Werktijden en werkbare dagen	11
Technische- en opslagruimten	12
Apparatuur	12
Therapie bad.....	12
Sanitaire voorzieningen	12
Afval.....	12
Ruimtestaten en mutaties	13
Ruimtestaat	13
Contractmutaties	13
Personeel	15
Inzet personeel	15
Verklaring Omtrent Gedrag	15
Legitimatie.....	15
Huisregels.....	15
Taal.....	16
Opleiding	16
Overname personeel	16
Leiding	16
Vervanging medewerkers en ziekteverzuim.....	17
Kwaliteit en controles.....	18
DKS-procescontrole	18
VSR-KMS Contractbeheersing	18
Audit....	18
Kwaliteitsbeleving	18
Nulmeting.....	19
Veiligheid, Arbo en Milieu	20
Machines, middelen en materialen	20
Veiligheid.....	20
Werkdrukmeting	20
Milieu.....	21
Bereikbaarheid bij calamiteit/ storing	21
Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	23
Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	23
Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.....	23
Alarm.....	23
Nutsvoorzieningen	23

Communicatie en facturatie.....	24
Management vanuit de Opdrachtgever	24
Communicatiematrix	24
Webbased klantportal.....	25
Managementinformatie.....	26
Logboek en gebouwinformatieboek	26
Klachtenregistratie- en afhandeling	27
Facturatie	27
Aanvullende eisen voor de glasbewassing	30
Algemene eisen glasbewassing	30
Risico- inventarisatie en evaluatie.....	30
Uitvoering glasbewassing.....	30
Kwaliteit	31
Oplevering glasbewassing	31
Frequentie glasbewassing	31
VCA.....	32
Planning/ vooraankondiging	32
Managementinformatie.....	32
Implementatie.....	33
Implementatie.....	33
Beëindiging van de overeenkomst.....	33



Inleiding

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

Uitvoering van de schoonmaak

De schoonmaakwerkzaamheden zijn op te splitsen in de volgende onderdelen:

Onderdeel schoonmaak:	Werkzaamheden/kwaliteit vastgelegd in:	Regulier/eenmalige opdrachten	OOZ breed/locatie specifiek	Facturatie (zie paragraaf facturatie)	Mutaties (zie paragraaf mutaties)
Dagelijkse schoonmaak op basis van resultaat (outputgericht)	Bijlage Opleveringsstaat	Reguliere schoonmaak	Uniform	Vaste aanneemsom per maand	Aanpassingen na goedkeuring OOO 1x per kwartaal
Dagelijkse schoonmaak op basis van vooraf bepaalde handelingen (inputgericht)	Bijlage Werkprogramma Sanitair	Reguliere schoonmaak	Uniform	Vaste aanneemsom per maand	Aanpassingen na goedkeuring OOO 1x per kwartaal
Periodieke werkzaamheden	Bijlage Periodieke planning	Reguliere schoonmaak	Uniform	Vaste aanneemsom per maand	Aanpassingen na goedkeuring OOO 1x per kwartaal
Additionele werkzaamheden	Bijlage Calculatiebestand , tabblad additionele werkzaamheden	Reguliere schoonmaak	Locatie-specifiek	Vaste aanneemsom per maand	Aanpassingen na goedkeuring OOO 1x per kwartaal
Regiewerkzaamheden	Goedgekeurde opdracht in softwaresysteem	Eenmalige opdracht	Locatie-specifiek	Aparte factuur na uitvoering van de goedgekeurde opdracht	Niet van toepassing
Glasbewassing	Bijlage Calculatiebestand , tabblad glasstaat	Reguliere glasbewassing	Uniform	Aparte factuur na uitvoering van de goedgekeurde opdracht	Aanpassingen na goedkeuring OOO 1x per kwartaal

In onderstaande paragrafen wordt een nadere toelichting op de verschillende onderdelen gegeven.

Dagelijkse schoonmaak

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een resultaatgericht contract afgesloten met betrekking tot alle ruimtecategorieën met uitzondering van het sanitair.¹

Onder resultaatgerichte schoonmaak wordt verstaan dat de in de Bijlage 'Opleveringsstaat' genoemde elementen tot aan reikhoogte 2,00 meter conform de opgegeven opleverfrequentie direct ná oplevering stof- en vlek vrij dienen te zijn. Voor de ruimten die dagelijks dienen te worden opgeleverd is er 1 oplevermoment per dag. Bij ieder oplevermoment geldt dat de schoonmaakkwaliteit moet voldoen aan de opleveringsstaat, namelijk stof- en vlek vrij na oplevering.

Bepaalde elementen dienen ook als er geen zichtbare vervuiling is dagelijks te worden gereinigd. Dit betreft de contactoppervlakten. In de opleveringsstaat staat dit beschreven bij de betreffende elementen. De opdrachtnemer dient de vloeren dagelijks te moppen ook al zijn ze optisch schoon. Alle overige elementen dienen minimaal wekelijks te worden gereinigd ook als er geen zichtbare vervuiling wordt geconstateerd.

Een schone school is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het resultaat zoals wordt overeengekomen in de opleveringsstaat en werkprogramma sanitair. 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.

De Opdrachtnemer dient zelf te bepalen hoeveel en welke mensen, middelen, materialen en machines dagelijks ingezet worden om de vereiste kwaliteit te realiseren. De Opdrachtgever refereert hierbij nadrukkelijk aan de kennis en expertise van de Opdrachtnemer om te komen tot een zo efficiënt mogelijk schoonmaakprogramma, waarbij de kwaliteit uit de opleveringsstaat als uitgangspunt dient.

In de sanitaire ruimten zal met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgericht contract worden afgesloten. Onder handelingsgerichte schoonmaak wordt verstaan dat in werkprogramma's is vastgesteld in welke frequentie met welke handelingen bepaalde elementen tot aan reikhoogte (2,00 meter) dienen te worden schoongemaakt. De ruimten dienen dagelijks (gedurende 5 dagen per week) te worden schoongemaakt. Er is 1 oplevermoment per dag van de schoonmaak.

Periodieke schoonmaak

Voor alle ruimten die in dagelijks onderhoud zijn geldt dat de periodieke werkzaamheden op handelingsgerichte basis worden schoongemaakt.

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 Bijlage 'Periodiek werk'.

De Opdrachtnemer dient binnen één maand na de definitieve gunning (dus voor de start van de werkzaamheden), de periodieke werkzaamheden in een jaarplanning met weeknummers op te nemen conform de voorgeschreven frequenties. Een maand voor het einde van ieder contractjaar levert de Opdrachtnemer een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden voor het volgend contractjaar. Deze dient te worden goedgekeurd door de Opdrachtgever. Op elke werkwagen dient een periodieke planning

¹ Zie tabel "uitvoering van de schoonmaak".

aanwezig te zijn zodat alle schoonmaakmedewerkers op de hoogte zijn welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit minimaal 48 uur van te voren te worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Afwijkingen in de planning kunnen alleen doorgevoerd worden na goedkeuring van de Opdrachtgever. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

Schoonmaakfrequentie	Maximale afwijking
13 tot 26x per jaar	1 week
4 tot 13x per jaar	2 weken
1 tot 4x per jaar	1 maand

Periodieke werkzaamheden dienen te worden opgeleverd en geregistreerd te worden door de schoonmaakmedewerker en de leidinggevende van de Opdrachtnemer. Deze dienen inzichtelijk te zijn voor de Opdrachtgever. De consequenties van het niet beschikbaar hebben van een planning van de periodieke werkzaamheden worden beschreven in Bijlage KPI-Model.

Het periodieke werk dat 1 of 2 keer per jaar moet worden uitgevoerd dient bij voorkeur maar altijd in overleg in de onderwijsluwe periodes (zomer- en kerstvakanties) te worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient in overleg met de directeur van de school of de door de directeur gedelegeerde medewerker het periodieke werk te plannen.

Periodiek vloeronderhoud

In het periodieke werk is ook het vloerenonderhoud 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.

In de praktijk zal de ene vloer meer of minder onderhoud behoeven. De Opdrachtnemer dient in zijn calculatie uit te gaan van de frequenties die zijn aangegeven in het periodieke werk. De kosten voor het periodieke vloeronderhoud (sprayen/ opwrijven, topcoaten/ conserveren en dieptereiniging tapijt) worden als apart onderdeel uitgevraagd zodat inzichtelijk is wat de kosten voor een onderhoudsbeurt zijn.

Indien nodig kan de frequentie worden op- of afgeschaald. Dit gebeurt altijd in overleg en met schriftelijke goedkeuring van de facilitair adviseur van Support. Bij op – of afschaling maakt het schoonmaakbedrijf de financiële impact aan de voorkant inzichtelijk zodat wij hier rekening mee kunnen houden. Het vloerenplan wordt in 2x per jaar in overleg vastgesteld. De kosten voor het periodieke vloeronderhoud, conserveren, sprayen/ opblokken en dieptereiniging tapijt, wordt als apart onderdeel uit het jaarbedrag reguliere schoonmaak gehouden. De beurten worden pas gefactureerd op het moment dat het werk is uitgevoerd en door de facilitair adviseur van Support is goedgekeurd. Zonder afgetekende werkbbon door de Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden niet worden gefactureerd.

Meer beurten worden gefactureerd tegen de aangeboden beurt prijzen.

Er dient door de Opdrachtnemer een jaarlijks vloerenplan te worden aangeleverd wat 2x per jaar besproken wordt en goedgekeurd wordt door de facilitair adviseur van Support. 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. Het plan dient te zijn voorzien van een kostenoverzicht.

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 schrobben/ opblokken van vloeren wordt wel 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.

Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsten/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 en onder de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Groene schoolpleinen

Een aantal locaties hebben groene schoolpleinen. De vervuiling in deze scholen is hoger door inloop van zand en dergelijk vuil. Het schoonmaakprogramma voor deze locaties wijkt niet af. Omdat de vervuilingsgraad hoger is krijgt de inschrijver de gelegenheid de prestatienormen voor deze locaties te verlagen. In de Bijlage(n) Calculatiebestand (Perceel 2 en Perceel 3) is op het tabblad 'Totaal overzicht' aangegeven welke scholen groene schoolpleinen hebben. Het kan zijn dat gedurende de contractperiode uitbreiding is van het aantal scholen met een groen schoolplein.

Additionele werkzaamheden

Locaties kunnen eigen specifieke extra vaste werkzaamheden hebben. Voorbeelden hiervan zijn schoonmaken van koffieautomaten, koelkasten binnenzijde reinigen, etc. De werkzaamheden staan in een apart tabblad benoemd in het Calculatiebestand, 'Bijlage Calculatiebestand', tabblad additionele werkzaamheden. De Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden af te prijzen.

Indien de werkzaamheden in een hogere frequentie worden uitgevoerd dan de frequentie die bepaald is in de ruimtestaat wordt de beurt tegen dezelfde beurtprijs gefactureerd.

Dieptereiniging sanitair

Voor alle locaties wordt er een prijs uitgevraagd voor dieptereiniging van de sanitaire ruimten 4 keer per jaar. Dit onderdeel is optioneel. Na gunning zal door iedere locatie een keuze gemaakt worden of van deze optie gebruik wordt gemaakt. Een beschrijving van de werkzaamheden is toegevoegd in Bijlage beschrijving dieptereiniging sanitair.

Indien de werkzaamheden in een hogere frequentie worden uitgevoerd dan de frequentie die uitgevraagd is worden meer beurten tegen de aangeboden beurtprijs gefactureerd.

Kinderopvang en BSO

De uitvraag voor de schoonmaakwerkzaamheden is gebaseerd op 41 weken per jaar. Ruimten van of in gebruik door kinderopvang en BSO worden in veel gevallen ook in de schoolvakanties gebruikt. In deze ruimten dient de reguliere schoonmaak door te lopen tijdens vakantieperiodes. Deze ruimten dienen op basis van 51 weken per jaar te worden schoongemaakt en op basis van de reguliere werkzaamheden.

De totale kosten voor het vaste reguliere onderhoud (exclusief vloeronderhoud en additionele werkzaamheden) op jaarbasis (41 weken) worden als uitgangspunt genomen voor de berekening van de schoonmaakkosten in de vakantieperiodes. De jaarkosten van een betreffende ruimten worden gedeeld door het aantal dagen (205). Dat zijn de kosten voor schoonmaak voor een bepaalde ruimte per dag. Afhankelijk van het aantal weken/dagen dat er extra schoonmaak op een locatie nodig is worden de 'extra' dagen gefactureerd tegen de kosten per dag van een bepaalde ruimte. Welke ruimten dit zijn en in welke frequentie wordt door de inschrijver in de implementatiefase geïnventariseerd.

Daarnaast kunnen er extra werkzaamheden (regiewerkzaamheden) door kinderopvang of BSO worden aangevraagd. Deze dienen op dezelfde wijze als in de onderstaande paragraaf beschreven is te worden aangevraagd.

Facturen worden rechtstreeks naar de betreffende kinderopvangorganisatie gestuurd.

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 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 facilitair adviseur van Support wordt, door de Opdrachtgever, aan de

De eis voor een digitaal softwaresysteem of webbased klantportal verder in dit PvE geldt gezien de omvang van de opdracht voor perceel 3 niet. Dit heeft wel de voorkeur.

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 werkbon getekend te worden voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op de factuur dient het PO-nummer vermeld te zijn. Facturen zonder PO-nummer en werkbon(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 zich 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.

Algemene eisen schoonmaak

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;
- De Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende huisregels van een locatie van de Opdrachtgever
- Onder deur wordt tevens verstaan, deurbeslag, deurstoppers en –drangers en kozijnen;
- Het verwijderen van spinrag en schopstroken op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen in tapijt en gestoffeerd meubilair wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen dienen te worden gerapporteerd aan de verantwoordelijke facilitair adviseur voor de schoonmaak;
- Het verwijderen van vlekken uit stoffen bekleding (bijvoorbeeld stoelen) behoort tot het reguliere dagelijks onderhoud;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de opleveringsstaat genoemd is. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na goedkeuring van de verantwoordelijke contractmanager voor de schoonmaak kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;

- Het schoonmaken (schrobben) en uitzuigen van schoonloopmatten behoort tot de dagelijkse reguliere schoonmaak;
- Onder (zorg)hulpmiddelen wordt o.a. verstaan; tilliften (zowel plafond als passief), po-stoelen, verzorgingsbanken looprekken en rolstoelen. Deze middelen worden gebruikt ter ondersteuning van de verzorgingslessen;
- 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;
- 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;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd en deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist);
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- Schoonmaak opent en sluit ramen en deuren (indien mogelijk) in het gebouw als ze als laatste de ruimte verlaten en draagt bij aan adequate ventilatie;
- 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 ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. hebben. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht.

Werktijden en werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 41 weken voor onderwijs. Bij locaties die kinderopvang² of een peuterspeelzaalvoorziening aanbieden kan deze frequentie afwijken. Studiedagen vallen binnen de 41 weken onderwijs. Op deze dagen is de school geopend en dient er schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd. Het aantal weken dat er schoonmaak is op een bepaalde locatie hangt af van het type locatie (PO, VO, SO en of er kinderopvang/peuterspeelzaal gehuisvest is).

Daarnaast kan Opdrachtgever 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.

Het is mogelijk dat er meerdere disciplines in hetzelfde gebouw gehuisvest zijn. Per ruimte is bepaald op basis van hoeveel weken en dagen in de week er schoonmaak nodig is. De oplevermomenten (frequentie) voor de ruimten is weergegeven in de kolom 'frequentie' van de ruimtestaten, 'Bijlage(n) Calculatiebestand'.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen momenteel en bij voorkeur tussen 07:00 – 20:00 uur.

Dagschoonmaak is met name mogelijk in de kantoorruimten, sanitaire ruimten en verkeersruimten.

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

² <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvang/vraag-en-antwoord/soorten-kinderopvang>

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.

Technische- en opslagruimten

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

Apparatuur

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

Therapie bad

Het therapiebad en de kleedruimten (op de locatie Twijn, Boterdiep 5 Zwolle, (Perceel 1) dient dagelijks machinaal te worden geschrobd.

Sanitaire voorzieningen

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

Afval

Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De afvalzakken worden door de Opdrachtnemer naar de centrale inzamelplaats voor afval gescheiden afgevoerd (papier, restafval en eventueel groenafval en PMD). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van afvalzakken. De kosten voor afvalzakken dienen te worden verdisconteerd in de inschrijvingsprijs.

Ruimtestaten en mutaties

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
LOCATIE	Naam van de school
ADRES	Straatnaam+nummer en plaats waar de locatie gevestigd is
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Ruimtenummer
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE M2 IN ONDERHOUD	Bruto vloeroppervlakte in m2
OPPERVLAKTE M2 NIET IN ONDERHOUD	Ruimten die niet door de Opdrachtnemer schoongemaakt hoeven te worden
VLOERSOORT	Afwerking van de vloer
FREQUENTIE	Hoe vaak een ruimte per jaar schoongemaakt dient te worden
PRESTATIE M2 PER UUR REGULIER ONDERHOUD	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het reguliere onderhoud
OPPERVLAKTE P/J	Het aantal schoon te maken vierkante meters op jaarbasis
UURTARIEF	Het integrale calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	Het aantal uren dat volgens de Opdrachtnemer nodig is om het reguliere onderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
KOSTEN PER JAAR REGULIER ONDERHOUD	De totale kosten per jaar voor het reguliere onderhoud voor de betreffende ruimte.
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden

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 3 maanden 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 3 maanden 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 aannemsom worden zowel aan de directeur bedrijfsvoering als ook aan de adviseur bedrijfsvoering van OOZ 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.

Personeel

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.

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.

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.

Huisregels

De Opdrachtgever eist dat de medewerkers van de Opdrachtnemer zichtbaar aanwezig zijn tijdens de werkzaamheden, om op deze wijze een positieve bijdrage te leveren aan de beleving ten aanzien van de schoonmaak. De uiterlijke verzorging en de bedrijfskleding worden in dat kader van groot belang geacht.

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 muzikanten 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.

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 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.

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.

Overname personeel

Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (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.

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 directeur bedrijfsvoering en facilitair adviseur van Support

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 OOO;
- 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 OOO;
- 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 OOO (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 plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het 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.

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.

Kwaliteit en controles

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 door de Opdrachtgever te kunnen worden opgevraagd per e-mail. De Opdrachtnemer dient deze digitaal te verstrekken.

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 minimaal 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 KPI-Model en in Bijlage Boeteclausule is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

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. In de Bijlage Boeteclausule staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan alle voorwaarden voldoet die in dit programma van eisen vermeld zijn.

Kwaliteitsbeleving

Vanuit Opdrachtgever komt een klankbordgroep minimaal twee keer per jaar bijeen om de kwaliteit en organisatie van de schoonmaak te bespreken. De manager van Opdrachtnemer is hierbij aanwezig.



De Opdrachtgever zal 1 keer per jaar een kwaliteitsbelevingsonderzoek laten uitvoeren. De uitslag van het onderzoek zal aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden. In de Bijlage KPI Model is beschreven wat de norm van het onderzoek dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van de opdrachtgever.

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.

Veiligheid, Arbo en Milieu

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.

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.

Werkdrukmeting

Opdrachtnemer voert 6 maanden na de daadwerkelijke aanvang van de schoonmaakdienstverlening een werkdrukmeting (nulmeting) uit onder de schoonmakers op basis van de methodiek die door de Raad voor de Arbeidsverhoudingen in de Schoonmaaksector (RAS) is ontwikkeld als uitwerking van de ARBO CAO Schoonmaak. Van Opdrachtnemer wordt, als de uitkomst van de meting daartoe aanleiding geeft, verwacht dat zij vervolgens maatregelen neemt.

De Opdrachtgever zal de resultaten van de werkdrukmeting die ca. 6 maanden voor de contractwisseling (met de oude Opdrachtnemer) heeft plaatsgevonden ter beschikking stellen aan de nieuwe Opdrachtnemer, conform CAO.

Conform geldende CAO zal de Opdrachtnemer 6 maanden voor contractbeëindiging een werkdrukmeting uitvoeren onder de schoonmakers en de resultaten van de meting ter beschikking stellen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

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 digitaal of in het logboek 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 (waarschuwings-)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.

Bereikbaarheid bij calamiteit/ storing

De Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitendienst die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is. Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (Incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of locaties te herstellen.



Na een melding van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 06.30 uur en 22.00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit/storing aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden.

Van maandag tot en met vrijdag tussen 22.00 uur en 06.30 uur plus zaterdag en zondag dient de Opdrachtnemer binnen twee uur aanwezig te zijn na een melding van de Opdrachtgever. Hiervoor dient de Opdrachtnemer één vast contactpunt af te geven aan de Opdrachtgever.

Werkzaamheden met betrekking tot calamiteiten dienen direct (uiterlijk binnen 5 werkdagen) gespecificeerd (dag(en) van uitvoering, locatie, werkzaamheden, uren per onderdeel, kosten per onderdeel) te worden.

Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

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.

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.

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.

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.

Communicatie en facturatie

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 directeur bedrijfsvoering 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 directeur is verantwoordelijk voor het in samenwerking met de klankbordgroep en de facilitair adviseur Support en adviseur bedrijfsvoering monitoren van KPI's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie. Zij geven ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De facilitair adviseur Support 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.

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)	Directeur bedrijfsvoering. Overleg is ism facilitair adviseur en adviseur bedrijfsvoering Support	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)	1 ^e jaar met name klankbordgroep. Daarna directeur bedrijfsvoering, support en adviseur bedrijfsvoering.	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)	Facilitair adviseur en adviseur bedrijfsvoering van Support.	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 (zie Bijlage 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.

Webbased klantportal³

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;

³ De eis voor een digitaal softwaresysteem of webbased klantportal geldt gezien de omvang van de opdracht voor perceel 3 niet. Dit heeft wel de voorkeur.

- 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. Voor de communicatie betreft de glasbewassing wordt ook gebruik gemaakt van het webbased klantportal.

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 en belevingsonderzoek; (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.

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. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn.

De logboeken dienen door de Opdrachtnemer verstrekt te worden. 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.

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.

Facturatie

Uitsluitend digitaal

OOZ verwerkt alléén digitale facturen die naar facturen.ooz@ooz.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 OOZ voor deze factuur.

Factuuradres

Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio
Postbus 55
8000 AB Zwolle
facturen.ooz@ooz.nl

Betalingstermijn

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

Overige gegevens Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio

IBAN: NL06 RABO 0128 6273 79 – BIC: RABONL2U
BTW-nummer: NL851939764B01
KvK-nummer: 56004028

Factuurstromen

Bij de facturering kennen we de volgende factuurstromen, opdrachtgever ontvangt voor iedere factuurstroom een aparte factuur voorzien van projectcode.

1. Vaste aanneemsom:

Onder de vaste aanneemsom vallen de onderstaande onderdelen:

- dagelijkse reguliere schoonmaak op basis van het resultaat voor alle ruimten die in onderhoud zijn met uitzondering van sanitair (beschreven in Opleveringsstaat);
- dagelijkse reguliere schoonmaak op basis van de handelingen voor de sanitaire ruimten (beschreven in het Werkprogramma);
- periodieke werkzaamheden voor alle ruimten die in onderhoud zijn (beschreven in periodieke planning met uitzonderingen van het sprayen/opwrijven, topcoaten/ conserveren van lino- marmoleumvloeren en dieptereiniging tapijt);
- additionele werkzaamheden (beschreven in het Calculatiebestand, tabblad additionele werkzaamheden).

De verzamelfactuur voor de vaste aanneemsom is per locatie opgesplitst. Voor de diverse onderdelen worden projectcodes overeengekomen zodat duidelijk is welke bedragen betrekking hebben op de verschillende onderdelen.

2. Glasbewassing

Voor de glasbewassing wordt een projectcode overeengekomen zodat duidelijk is dat het om glasbewassing gaat. De werkzaamheden worden gefactureerd na uitvoering en goedkeuring.

3. Periodiek vloeronderhoud

Voor de het periodiek vloeronderhoud (sprayen/opwrijven, topcoaten/ conserveren lino- en marmoleumvloeren en dieptereiniging tapijt) wordt een projectcode overeengekomen zodat duidelijk is dat het om periodiek vloeronderhoud gaat. De werkzaamheden worden gefactureerd na uitvoering en goedkeuring.

4. 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.

Aanvullende eisen voor de glasbewassing

Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidige geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" waarbij de leidraad "Veilig werken op hoogte" onderdeel van uitmaakt.

Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt twee maanden na gunning aan de Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche". Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er te allen tijde een actuele RI&E in het bezit is van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Na uitvoering van de inventarisatie dient de Opdrachtnemer een concreet plan van aanpak op te leveren met betrekking tot de geconstateerde aandachtspunten.

Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. De opgegeven oppervlakten in bijlage Calculatiebestand, 'tabblad glasstaat' bestaan uit de oppervlakte van het glas inclusief de volledige omlijsting. Niet alleen de glasdelen dienen schoon te zijn maar ook kozijnen, vensterbanken, beplating. Naast beglazing betreft (als voorbeeld) dit ook glazen inpandige werkruimtes, lichtstraten en glazen overkappingen. De tarieven zijn inclusief bereikbaarheidsmiddelen (zoals hoogwerkers). De planning voor de jaarlijkse glasbewassing stemt het schoonmaakbedrijf af, 1 van de beurten is voor de opendag(en).

Het tuckerpole systeem (met osmose techniek) mag niet worden ingezet. Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof.

Onder vuil wordt o.a. verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen van o.a. vogels en insecten, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepen, vegen en of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven. Indien ramen geveerd zijn in verband met het doorlaten van licht, dient alleen de niet geveerde zijde te worden gereinigd.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van de glasbewassing:

- Glazenwassers dienen zich bij de locatie te melden;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen;
- In overleg met de Opdrachtgever worden door de medewerkers van de Opdrachtgever de vensterbanken leegruimen.
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij de Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt.
- De Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken geen gebruik van elkaars middelen.
- Na oplevering worden werkbonnen afgetekend door de directeur van de school of zijn/ haar gedelegeerde medewerker. De getekende werkbond wordt bij de factuur gevoegd. Facturen zonder getekende werkbond worden niet in behandeling genomen. Glasbewassing die tijdens sluitingsdagen uitgevoerd worden dienen achteraf door de opdrachtgever afgetekend te worden. Opdrachtnemer dient vooraf een afspraak met de opdrachtgever te maken voor het aftekenen/goedkeuren van de werkzaamheden.
- Zonwering en vitrage dienen in de oorspronkelijke stand worden teruggebracht.

Kwaliteit

De Opdrachtnemer dient na oplevering de werkzaamheden te controleren. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het zonder lekstrepn, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen;
- Het schoon (zonder lekwater) opleveren van omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, buitendeuren, gevelbeplating, boeiboorden en randen en richels (inclusief richels tussen schuifbare ramen);
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen, raamdorpels, vensterbanken, buitendeuren, gevelbeplating, boeiboorden en randen en richels;
- Het verwijderen van lekwater en spatwater op onder andere vloeren, bureaus en radiatoren.

Indien bij beoordeling door de Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient de Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen vijf werkdagen te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat Opdrachtgever akkoord is met de uitvoering.

Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. De betreffende contactpersoon op de locatie dient een opleverbond voor akkoord te tekenen.

Frequentie glasbewassing

Het gevel- en separatieglas dient 2 keer per jaar gewassen te worden.

Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat en alle operationele medewerkers dienen in bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Planning/ vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (de locatie) worden bepaald en verwerkt in een jaarplanning. Dit wordt per locatie afgestemd en hierbij wordt er rekening gehouden met logische momenten waarop de glasbewassing kan plaats vinden. Een goed voorbeeld is dat 1 van de wasbeurten plaats vindt voor een opendag. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de adviseur facilitair en de adviseur bedrijfsvoering van OOO de totaalplanning ontvangen waar alle scholen op staan.

Managementinformatie

Opdrachtgever moet gedurende de looptijd van het contract, over managementinformatie kunnen beschikken. Onderwerpen die minimaal dienen te worden opgenomen zijn:

- Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren reguliere werkzaamheden;
- Overzicht van de uitgevoerde extra werkzaamheden;
- Planning;
- Klachtenregistratie.

De managementinformatie dient beschikbaar te zijn in het webbased klantportal en ieder kwartaal te worden aangeleverd in de managementrapportage bij de Opdrachtgever.

Implementatie

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 OOZ 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.

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.