

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen

Purmerendse ScholenGroep



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:	Programma van Eisen (versie 10/8/20230)
Referentienummer:	PSG-EA-MVD-MB-2023
Datum	Augustus 2023

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen en frequenties	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp schoonmaakwerkprogramma	4
1.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	5
1.5	Vloerenboek	6
1.6	Vakantiebeurt	6
1.7	Locatie bijzonderheden	6
1.8	Reinigingsadviezen en voorschriften	7
1.9	Afval	7
1.10	Openen en afsluiten	7
1.11	Contractmutaties	7
1.12	Toekomstige ontwikkelingen aangaande locaties	8
1.13	Maatregelen vanuit overheidswege	8
1.14	Nulmeting	8
2	Regiewerkzaamheden	9
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	9
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	9
3	Glasbewassing	10
3.1	Prijzen	10
3.2	Inventarisatie glas	10
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	10
3.4	Planning glasbewassing	10
3.5	Uitvoering glasbewassing	11
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	11
3.7	Oplevering glasbewassing	12
3.8	Bereikbaarheidsvoorzieningen	12
4	Sanitaire artikelen	12
4.1	Rol dienstverlener	12
4.2	Dames hygiëneboxen	12
5	Materialen, middelen, machines en milieu	13
5.1	Materialen, middelen en machines	13
5.2	Machines en elektrische veiligheid	13
5.3	Milieu	14
6	Personeel en Organisatie	14
6.1	Personeel	14
6.2	Prestatieladder Socialer Ondernemen	15
6.3	Instroom praktijkonderwijs	16
6.4	VOG	16
6.5	Legitimatie	16
6.6	Bedrijfskleding	16
6.7	Gedragsregels	16
6.8	(Facilitaire) voorzieningen	16
6.9	Veiligheid	16
6.10	Schade	17
7	Communicatie	17
7.1	Nederlandse taal	17
7.2	Communicatie portal	17
7.3	Overleg tussen PSG en dienstverlener	18
7.4	Digitaal dossier	19
7.5	Managementinformatie	19
7.6	Contractsamenvatting Programma van Eisen en Inschrijving	19
7.7	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	19

7.8	Logboek en Gebouwinformatieboek.....	19
7.9	Klachtenregistratie- en afhandeling.....	20
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	21
8.1	Kwaliteitmeetsystemen technische kwaliteit	21
8.2	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering.....	21
8.2.1	Vervolgstappen bij afkeur	22
8.2.2	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....	22
8.3	Programma van Eisen (PvE) audit	23
8.4	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	24
8.5	Kwaliteitsmeting zomerbeurt en vloeren	25

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaten kwaliteitsniveau
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Reinigingsadviezen en voorschriften
- P6. Reinigingsadviezen en voorschriften
- P7. Toelichting dieptereiniging keukens

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Werkbare dagen en frequenties

Werkbare dagen

Bij Purmerendse ScholenGroep (hierna PSG) wordt gedurende 200 dagen per jaar schoongemaakt, gebaseerd op 5 dagen per week, 40 schoolweken. De schoollocaties van PSG zijn gedurende 12 weken per jaar gesloten wegens, studiedagen, schoolvakanties en feestdagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door PSG tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

Extra ronde sanitair

Al het sanitair op alle locaties wordt 2 maal op een dag volledig schoongemaakt. Er is nadrukkelijk geen sprake van een beperkte 'naloop' ronde. Ook moet het tweede moment van schoonmaak zo effectief mogelijk gepland worden tussen de middag.

Dienstverlener houdt met bovenstaande bij het calculeren bewust rekening. De extra schoonmaakronde voor sanitair is bewust apart opgenomen in het calculatiemodel zodat schoollocaties weten wat een extra ronde kost, ook op het moment zij een derde schoonmaak wensen.

1.2 Werktijden

Er wordt zoveel mogelijk buiten schooltijden schoongemaakt met uitzondering van de extra sanitair ronde. PSG wenst dat de medewerkers per locatie zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip beginnen en eindigen. Dit in verband met de veiligheid van de medewerkers.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met de school vastgesteld.

1.3 Kwaliteitsontwerp schoonmaakwerkprogramma

PSG kiest voor een combinatie van een resultaatgericht schoonmaakcontract en een inspanningsgericht schoonmaakcontract.

De dagelijks en hoogfrequentie schoonmaakwerkzaamheden vinden resultaatgericht plaats, de laagfrequente vloeronderhoudswerkzaamheden en de uiteenlopende werkzaamheden behorende bij 'de zomerbeurt' vinden inspanningsgericht plaats.

Resultaatgerichte benadering

PSG kiest om voor de dagelijkse en hoogfrequentie werkzaamheden geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten zoals in de bijlage 2 is opgenomen. Deze bijlage kan bijvoorbeeld door de contactpersoon of gebruiker op locatie worden gebruikt om eenvoudig te verifiëren of het beoogde resultaat is behaald.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage 2 beschreven oplever kwaliteitsniveau.

Inspanningsgerichte benadering

PSG kiest ervoor om jaarlijks een vakantiebeurt uit te voeren op alle schoollocaties. Het schoonmaakprogramma hiervoor bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een schoonmaakprogramma ontworpen.

Uiterlijk 1 week voor aanvang van het nieuwe schooljaar wordt de vakantiebeurt uitgevoerd. De "zomer" schoonmaak is vaak een omvangrijke klus. In overleg met een vertegenwoordiger van de school is het toegestaan om de "zomer" schoonmaak ook in

andere vakanties uit te voeren.

Na een “zomer” schoonmaak vindt er binnen maximaal 3 werkdagen een oplevering plaats met een vertegenwoordiger van de school. Afstemming hierover vindt vooraf plaats met de locatievertegenwoordiger van PSG over haalbaarheid van deze oplevering in relatie tot de planning van de locatieverantwoordelijke.

Daarnaast is het mogelijk dat PSG kiest voor een externe kwaliteitsmeting om de technische opleverkwaliteit te beoordelen. Indien blijkt dat de meting als onvoldoende wordt beoordeeld heeft dienstverlener 5 werkdagen de tijd om de kwaliteit te herstellen. Hierna volgt een hermeting. De kosten van de hermeting zijn voor dienstverlener. Indien uit de hermeting blijkt dat het kwaliteitsniveau wederom onvoldoende is geldt een kortingspercentage van 50% op het beurtbedrag en dient dienstverlener alsnog te zorgen voor het op niveau brengen van de uitgevraagde opleverkwaliteit. Na de herstelperiode zal wederom een hermeting plaatsvinden en bij opnieuw een onvoldoende beoordeling is er sprake van wanprestatie.

Het is niet toegestaan om het herstel na een kwaliteitsmeting pas in een volgende vakantieperiode uit te voeren. PSG geeft dienstverlener de mogelijkheid om herstel in de avonden en in het weekend uit te voeren. De kosten en toeslagen op tarieven voor deze werkzaamheden worden niet doorbelast aan PSG.

Refresh zomervakantie

Hygiëneverband bakken worden op de laatste schooldag vervangen zodat deze hygiënisch de vakantie ingaan.

Uiterlijk drie dagen voor het einde van de zomervakantie wordt door de dienstverlener een naloopronde op de algehele schoonmaak van de school uitgevoerd, zodat men in het nieuwe jaar in een schone school komt.

Voor sanitaire ruimten geldt dat op de laatste schooldag voor een vakantie of in elk geval binnen twee werkdagen na aanvang van de zomervakantie de toiletten door de dienstverlener worden schoongemaakt, zodat deze voor aanvang van de vakantie schoon zijn. De uren hiervoor reserveert de dienstverlener van het totale budget. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt PSG van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een maandelijkse of lagere frequentie. Schrobben, sprayen evenals ontkalken e.d. kan prima door de week worden uitgevoerd. Hiermee ontstaat een continue kwaliteitsbeleving. In het logboek en vloerenboek op locatie/digitaal kan inzichtelijk gemaakt worden waar en wanneer welke laagfrequente werkzaamheden zijn uitgevoerd.

PSG wenst voor het machinaal schrobben en sprayen van vloeren een van dagelijkse schoonmaak vrijgestelde medewerker die voor alle locaties inzetbaar is. Dienstverlener heeft voor deze werkzaamheden een vaste invalkracht.

Dienstverlener hanteert voor planning, uitvoering en oplevering een strakke organisatie en communicatie met de scholen.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan PSG. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afstemming en communicatie hierover verloopt tussen schoolverantwoordelijke en schoonmaakbedrijf.

1.5 Vloerenboek

Dienstverlener houdt nauwgezet een vloerenboek bij waarin de status van de vloeren vermeld staat evenals de planning en oplevering van onderhoud. PSG heeft op elk moment het overzicht van de onderhoudsstatus van de vloeren op de uiteenlopende scholen.

1.6 Vakantiebeurt

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het leegruimen en inruimen van de lokalen bij de uitvoering van het periodieke vloeronderhoud. Voorafgaand aan de werkzaamheden maakt de dienstverlener een foto van de opstelling van het meubilair. Na afronding van de werkzaamheden wordt het meubilair in dezelfde opstelling teruggeplaatst.

1.7 Locatie bijzonderheden

De schoollocaties van PSG liggen verspreid over 2 gebieden in de regio. In het eerste gebied liggen de volgende locaties op loopafstand van elkaar: Da Vinci College, Da Vinci College tijdelijk, De Schoolbrug en het Jan van Egmond Lyceum.

In het tweede gebied liggen Antoni Gaudi, Gerrit Rietveld en WJ Bladergroen op loopafstand van elkaar.

De locaties zijn goed bereikbaar met openbaar vervoer en er is voldoende gelegenheid fietsen te plaatsen. Parkeren is eenvoudig mogelijk er is voldoende parkeergelegenheid in de directe omgeving van de schoollocaties.

Op alle locaties is een conciërge aanwezig.

Op alle locaties zijn voldoende werkkasten aanwezig voor de dienstverlener om materiaal te stallen. De ruimten die ter beschikking worden gesteld aan dienstverlener dienen opgeruimd en schoon te zijn en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor deze beschikbaar worden gesteld. De werkkasten kunnen onderdeel zijn van de (externe) kwaliteitsmeting. Tijdens de metingen wordt de werkkast beoordeeld op de mate waarin deze schoon is, opgeruimd en geordend is en mogelijk aan PSG verwijtbare geuroverlast veroorzaakt. Tevens wordt vastgesteld of er voldoende en adequate middelen en materialen voorhanden zijn. In het geval van beoordeling van de werkkast wordt hiervan melding gemaakt op het voorblad van de rapportage van de kwaliteitsmeting.

Niet op alle schoollocaties is een ruimte voor een wasmachine/droger.

Locatie voor wasmachine/droger op de volgende locaties:

- Antoni Gaudi
- Gerrit Rietveld
- Jan van Egmond

De wasmachine dient te voldoen aan energieklaas A.

Voor het Da Vinci College en het Da Vinci College tijdelijk kan gebruik gemaakt worden van de, door het schoonmaakbedrijf geplaatste, apparatuur op de locatie Jan van Egmond.

Het schoonmaakbedrijf kan in de locatie WJ Bladergroen gebruik maken van de apparatuur van school.

Bergingen zijn op een frequentie van 10 maal per jaar opgenomen in het calculatiemodel. Na gunning wordt de definitieve frequentie per ruimte vastgesteld.

1.8 Reinigingsadviezen en voorschriften

Dienstverlener volgt de reinigingsadviezen en voorschriften op van de leveranciers van (afwerk) materialen als vloeren en C-touchschermen. Deze zijn opgenomen in de bijlagen.

1.9 Afval

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener sluit met haar dienstverlening aan bij het beleid en de voorzieningen op de uiteenlopende scholen.

1.10 Openen en afsluiten

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het sluiten van ramen en deuren, het uit doen van verlichting en het omhoog doen van de zonwering, indien zij als laatste op de locatie zijn en dit niet is uitgevoerd door medewerkers van PSG.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties indien er geen medewerkers meer van PSG aanwezig zijn.

Kosten voortvloeiend uit het onjuist uit- of inschakelen van alarminstallaties zijn voor rekening van de dienstverlener. Bijvoorbeeld kosten voor benodigde inzet van de calamiteitendienst van PSG.

De door PSG, na gunning, verstrekte toegangscode, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar zonder toestemming van PSG. De dienstverlener tekent voor ontvangst van de sleutels. Sleutels mogen het pand niet verlaten tenzij anders is overeengekomen tussen dienstverlener en de locatieverantwoordelijke van PSG tijdens de implementatieperiode. Afspraken worden vastgelegd en opgenomen in het fysieke en digitale gebouwinformatieboek.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, voorkomen van verlies en beheer hiervan. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, toegangsvoorziening verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten. Vermissing van een of meerdere toegangstags en sleutels dient direct te worden gemeld bij de aangewezen contactpersoon van PSG. De vergoedingskosten bij verlies van sleutel/tag wordt door PSG in rekening gebracht.

Indien vanuit veiligheidsoverwegingen ook de sloten vervangen moeten worden, komen deze kosten tevens voor dienstverlener.

Bij inzet van derden buiten de schooldagen om is er altijd een medewerker van het schoonmaakbedrijf, met de autorisatie voor de bediening van het alarm, aanwezig om het pand te openen en te sluiten. Indien voor het openen en sluiten gebruik gemaakt wordt van inzet van de calamiteitendienst van de PSG worden de kosten hiervan doorbelast aan de dienstverlener.

1.11 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt PSG dit minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt PSG dit minimaal 3 maanden (voor zover vooraf bekend) vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de

dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

M.u.v. substantiële uitbreidingen of inkrimpingen worden mutaties 1x per jaar verwerkt in de ruimtestaat en ter verwerking aangeboden.

Het signaleren van mutaties op de school in ruimten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van PSG en de dienstverlener. Vanuit de dienstverlener wordt een pro-actieve rol verwacht in de aanpassing van de werkzaamheden die kleine mutaties met zich meebrengen. Het logboek wordt hierbij gebruikt als communicatiemiddel.

1.12 Toekomstige ontwikkelingen aangaande locaties

In deze aanbesteding is uitgegaan van de huidige situatie met betrekking tot ruimtestaten. De volgende ontwikkelingen zijn aan de orde de komende periode:

- Augustus 2026: Da Vinci College en Antoni Gaudi gaan naar de nieuwbouw;
- In 2023-2024: diverse bouwkundige aanpassingen in het pand aan de Hoornselaan 10.
- Bij aanvang van de dienstverleningsovereenkomst moet rekening gehouden worden met aanpassing van de ruimtestaat Antoni Gaudi i.v.m. afbreken gekoppelde pand.

Van de dienstverlener wordt verwacht hier in de samenwerking actief op te anticiperen en de uren en werkzaamheden aan te passen aan de nieuwe situatie.

1.13 Maatregelen vanuit overheidswege

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

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden.

De dienstverlener kan gedurende en na de maatregelen niet vanzelfsprekend aanspraak maken op het volledige contractbedrag. In overleg met de dienstverlener worden hier in voorkomend geval nadere afspraken over gemaakt.

Los van bovenstaande kan de dienstverlener geen aanspraak doen op (financiële) compensatie anders dan hetgeen contractueel is vastgelegd.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspent om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.14 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met PSG en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met PSG en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

PSG kan bij de uitvoering van de nulmeting gebruik maken van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde worden betaald door PSG. Mocht er een controlemeting nodig zijn na de eerste nulmeting dan wordt deze één week voor de ingangsdatum van het nieuwe contract uitgevoerd en zijn de kosten voor de vertrekkende dienstverlener.

Indien op het moment van de 1-meting de technische kwaliteit wederom niet als voldoende worden beoordeeld conform de huidige contractafspraken worden de geconstateerde afwijkingen hersteld door de dienstverlener waarmee het nieuwe contract is gesloten.

Het bovenstaande proces zal ook ten tijde van het einde van het nieuwe contract worden gehanteerd, inzake de 0-meting en de eventuele 1-meting.

Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg. Indien blijkt dat het kwaliteitsniveau voor of bij aanvang van de werkzaamheden door dienstverlener zich niet (geheel) op het niveau bevindt dat is omschreven in onderhavig aanbestedingsdocument dient dienstverlener hierover met PSG in overleg te treden. PSG en dienstverlener kunnen in dat geval een periode afspreken waarin dienstverlener de gelegenheid krijgt om het kwaliteitsniveau stapsgewijs te verhogen. Deze periode zal maximaal 3 maanden in beslag nemen. Het op niveau brengen zal kostenneutraal worden uitgevoerd,

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat PSG, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor uiteenlopende afroep- en specialistische werkzaamheden, onder andere tapijtreiniging, vloeronderhoud. Tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, leiding etc.).

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van PSG. Veelal zal dit, gezien de decentrale verantwoordelijkheid van de scholen, op schoollocatieniveau plaatsvinden. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van PSG. Bij akkoord ondertekent PSG een opdracht bon voor correcte uitvoering. De dienstverlener stuurt een factuur van de extra werkzaamheden inclusief een kopie van de getekende opdracht bon naar facturen@psg.nl.

Indien de door een school verantwoordelijke aangevraagde eenmalige opdracht behoort tot de reguliere werkzaamheden zal dienstverlener de gevraagde werkzaamheden uitvoeren zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dienstverlener zal door flexibel omgaan met in te zetten uren dagelijkse schoonmaak het aantal benodigde extra opdrachten tot een minimum beperken.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

Het separatieglas is tweezijdig gemeten. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden na gunning gespecificeerd per beurt. Deze kosten worden niet opgenomen in de m2 prijs van het prijzenblad.

3.2 Inventarisatie glas

De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan PSG verstrekt. PSG is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Inventarisatie glas kan samengaan met opstellen RIE glasbewassing en zijn voor kosten van de dienstverlener.

Voor de calculatie wordt uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum januari 2023. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door PSG verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. PSG behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert PSG schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan PSG ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- Na gunning wordt per glasbeurt in overleg met de verantwoordelijke van de schoollocaties de definitieve planning vastgesteld.
- De eerste beurt vindt plaats rondom open dagen, de tweede beurt aan het einde van de zomervakantie.
- De binnenzijde van de scholen mag niet worden uitgevoerd als er leerlingen in de klas aanwezig zijn.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van PSG.
- Op verzoek van PSG kan worden afgeweken van de planning, bijvoorbeeld in verband

met bouwactiviteiten.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan PSG en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage Aanwijzingen glasbewassing.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van vogels, insecten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen, ronde hoeken) en spinrag met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. worden verwijderd.

PSG stelt dienstverlener zoveel mogelijk in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en geeft voorafgaand aan het werk opdracht:

- Om papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen te verwijderen;
- En vensterbanken leeg te maken.

PSG verwacht van de glazenwasser enige flexibiliteit in de uitvoering indien bijvoorbeeld een vensterbank niet volledig leeg is.

Bekend knelpunt is bijvoorbeeld het glas aan de zijkant van het gebouw WJ Bladergroen. Hier kan met een steelmethode in verband met de vensterbanken aan de buitenzijde de onderkant van de ramen niet bereikt worden. Een schaarhoogwerker behoort hier tot een mogelijke oplossing.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

De dienstverlener of eventueel de onderaannemer die de glasbewassing uitvoert beschikt over en maakt gebruik van vakgeschoolde medewerkers (vakopleiding glazenwassers) en de voorman beschikt over VCA.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan PSG voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is PSG gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is PSG gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan PSG opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan PSG. Voorafgaand aan de glasbeurt heeft dienstverlener met schoolverantwoordelijke een afspraak gemaakt, dag en tijdstip, voor gezamenlijke oplevering na afronding van de glasbeurt.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet PSG de werkbond van zijn naam en handtekening. De door PSG ondertekende werkbond wordt bijgevoegd aan factuur. Facturen zonder ondertekende werkbond worden niet betaalbaar gesteld. Dit proces vindt digitaal plaats.

3.8 Bereikbaarheidsvoorzieningen

Bereikbaarheidsvoorzieningen als hoogwerkers die nodig zijn voor de glasbewassing worden op nacalculatie verrekend.

4 Sanitaire artikelen

4.1 Rol dienstverlener

De dienstverlener vult de sanitaire verbruiksartikelen aan en meldt gebreken bij de verantwoordelijke van PSG op de betreffende locatie. PSG krijgt van de dienstverlener tijdig een melding als de voorraad aangevuld moet worden.

4.2 Dames hygiëneboxen

PSG wenst, naast het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing, ook de huur en wisseling van de dames hygiëneboxen onder te brengen bij dienstverlener. PSG wil in dat kader een aanbod van dienstverlener, conform de hieronder geschetste uitgangspunten:

- bij voorkeur kunststof
- hufferproof
- aansluitend bij gewenste uitstraling PSG

PSG is gerechtigd dit onderdeel niet te gunnen, indien de aangeboden prijsstelling te hoog is.

De schoonmaakmedewerkers of de medewerkers van een onderaannemer van dienstverlener verzorgen de 4-wekelijkse wisseling (behalve wanneer de gebouwen niet zijn opengesteld) van de dames hygiëneboxen op de betreffende locaties. Dienstverlener maakt een jaarplanning voor het gelijkmatig wisselen van de hygiëneboxen rekening houdend met de schoolvakanties regio Noord. Te allen tijde dienen de boxen voorafgaand aan de zomervakantie te worden opgehaald. Terugplaatsten kan of gelijktijdig of daags voor de start van het nieuwe schooljaar.

Bij de prijsstelling dient dienstverlener rekening te houden met het feit dat door de planning in combinatie met de 12 vakantieweken per jaar er geen 13 wisselingen per jaar nodig zullen zijn.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van PSG zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze ook op in het digitale gebouwinformatieboek (of digitale portal).

Bij wijzigingen in schoonmaakmiddelen dient dienstverlener deze mutaties door te geven aan PSG en de productinformatiebladen zowel in het fysieke als digitale gebouwinformatieboek op te nemen.

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

Alle schoonmaakmachines, -materialen (incl. alle afvalzakken) dienen te worden geleverd door dienstverlener en dienen als zodanig in het uurtarief te zijn verdisconteerd. Dienstverlener dient tevens uit te gaan van nieuwe schoonmaakmachines, -middelen en -materialen, zowel in haar offerte als bij de daadwerkelijke implementatie op de werkvloer.

Dienstverlener dient rekening te houden met afwijkende maten afvalbakken in de aula's. (voorbeeld maatvoering afvalbakken Da Vinci h75, b25 en d80.

Alle stofzuigers welke door dienstverlener worden gebruikt bij PSG dienen standaard te worden/zijn voorzien van een HEPA-filter. PSG is gerechtigd incidenteel gebruik te maken van de materialen en middelen van dienstverlener. Dit geldt ook voor de aanwezige stofzuiger en bij calamiteiten ook de waterzuiger.

PSG stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Er mogen geen schoonmaakmaterialen- en middelen geplaatst worden in de ruimten die er niet voor bedoeld zijn.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Op alle gekeurde machines wordt op een duidelijk zichtbare plaats een sticker geplakt met daarop maand en jaar van keuring. Tevens wordt het bewijs van de jaarlijkse keuring/keuringsrapport aan zowel het fysieke als digitale gebouwinformatieboek toegevoegd.

Op verzoek van PSG stelt de dienstverlener certificaten van keuringen of inspectieverslagen beschikbaar. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3 Milieu

PSG hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en – hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt PSG de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van PSG maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Er wordt gebruik gemaakt van microvezel.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.
- Dienstverlener zal niet onnodig vloeren strippen indien dit naar het oordeel van de deskundige vloeronderhoud niet nodig is.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Met vakbekwaam bedoelt PSG dat de medewerkers opgeleid zijn conform de vakopleidingen van SVS. Bij aanvang van het contract worden alle medewerkers geïnstrueerd en in de loop van de tijd hebben alle medewerkers hun vakdiploma behaald (na 1 jaar 90%). Dienstverlener zal in de kwartaalrapportages een overzicht geven van de reeds opgeleide medewerkers en een (bijgestelde) planning van nog op te leiden medewerkers.

Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam schriftelijk aan PSG bekend.

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

Daarnaast kan, indien daartoe naar het oordeel PSG aanleiding bestaat, PSG verwijdering en vervanging van een door de dienstverlener tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. Indien een dergelijk geval zich voor zal doen, wordt dit besproken en door PSG schriftelijk bevestigd.

De dienstverlener zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven.

De dienstverlener draagt zorg voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener beschikt, ingeval van ziekte of verlof van medewerkers, over vaste invalkrachten of neemt andere maatregelen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. Dienstverlener houdt PSG op de hoogte van de inspanningen die worden ondernomen om continuïteit te realiseren.

Bij ziekte of verlof van de vaste uitvoerende medewerkers wordt de verantwoordelijke van de schoollocatie van PSG vooraf en tijdig (in ieder geval voor aanvang van de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden) door de dienstverlener geïnformeerd over de vervangingsregeling. De voorman/voorzitter of objectleider is te allen tijde op de eerste werkdag van een inval- of nieuwe medewerker aanwezig om de medewerker op juiste wijze in te werken. Aansturing en controle van een inval- of nieuwe medewerker wordt op gepaste wijze afgebouwd, zodat dit geen invloed heeft op het behouden van het gewenste kwaliteitsniveau. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat functionarissen van PSG hiermee worden belast.

De inzet van jeugdigen (18-22 jaar) is toegestaan met een maximum van 5% per dag. Inzet van een zelfstandig werkende jeugdige op een locatie, geschiedt altijd in overleg, en na akkoord van, met PSG. Leerlingen van PSG mogen alleen worden ingezet na positief overleg met PSG.

De objectleider/ rayonmanager van dienstverlener dient minimaal op MBO niveau 4 te functioneren (opgedaan door opleiding/ruime ervaring) en dient minimaal te beschikken over 3 jaar indirect leidinggevende ervaring.

Bij ziekte of verlof van de leidinggevende medewerkers wordt de centrale contactpersoon van PSG vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. De dienstverlener draagt zorg voor vervanging op gelijkwaardig niveau.

6.2 Prestatieladder Socialer Ondernemen

De dienstverlener beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over minimaal een PSO-trede 2 certificaat.

6.3 Instroom praktijkonderwijs

De dienstverlener biedt de mogelijkheid leerlingen van het praktijkonderwijs die een certificaat schoonmaak in de groothuishouding halen stage te lopen bij dienstverlener en idealiter op termijn een arbeidsplaats. Het betreft relatief kleine aantallen leerlingen. Betreffende leerlingen hebben recht op inschrijving in het doelgroepenregister.

6.4 VOG

De medewerkers en in te zetten tijdelijke krachten van Dienstverlener dienen te beschikken over een verklaring omtrent het gedrag, niet ouder dan 6 maanden en van toepassing op het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden onderwijslocatie, op grond van de Wet justitiële gegevens. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de Offerte. Op eerste verzoek van de PSG levert dienstverlener inzage in de aanwezige VOG's. Dienstverlener kan er ook voor kiezen PSG via de portal inzage te geven.

6.5 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam zichtbaar te dragen.

6.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener, eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer zijn verplicht door PSG goedgekeurde, herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoon is tijdens de uitvoering van werkzaamheden niet toegestaan.

6.7 Gedragsregels

Medewerkers van dienstverlener committeren zich aan de geldende integriteits- en gedragsregels die van toepassing zijn binnen de locaties van de PSG.

Het is voor medewerkers van dienstverlener niet toegestaan om te roken en/of drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed te zijn) binnen de gebouwen of terreinen van PSG.

Het gebruik van geluidsdragers en mobiele telefoon is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, met uitzondering van noodgeval, niet toegestaan.

Medewerkers van dienstverlener mogen geen anderen, familie en/of vrienden, meenemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Ditzelfde geldt ook voor eventuele huisdieren. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanente toegang tot de locatie ontzegd.

6.8 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van PSG aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan.

6.9 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van PSG worden

na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan PSG voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Dienstverlener maakt de BHV-er voor de eigen bedrijfshulpverlening op de locaties van PSG bij aanvang van het contract bekend aan PSG.

Onveilige situaties op de locatie(s) van PSG worden direct gemeld aan de contactpersoon van PSG.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert PSG schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan PSG ter beschikking.

6.10 Schade

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

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

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze afsluiten van de schoollocaties en het activeren van het alarm. Indien hier niet aan is voldaan is de dienstverlener aansprakelijk voor de gevolgschade die hieruit voortvloeit.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Omdat PSG de directe communicatie op de school tussen schoonmaker en schoolverantwoordelijke vanuit PSG belangrijk vindt is verwacht PSG dat uitvoerende medewerkers zich goed verstaanbaar kunnen maken naar de locatie contactpersoon, bij voorkeur Nederlands en/of Engels. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

7.2 Communicatie portal

PSG verwacht dat het schoonmaakbedrijf een portal heeft waar PSG een inlog voor krijgt en zodoende inzicht heeft in alle beschikbare rapportages en overige documenten (RIE, keuringsrapporten, NEN 3140, vloerenboek, gebouwinformatieboek, calculatie etc.)

Rapportages, meetrapporten en gewijzigde calculaties worden tevens per mail verstuurd.

7.3 Overleg tussen PSG en dienstverlener

De communicatie tussen de school en het schoonmaakbedrijf vindt plaats op de volgende wijze:

Strategisch overleg 1 x per jaar op centraal niveau PSG met de directie van het schoonmaakbedrijf.

Onderwerpen:

- ontwikkelingen branche en ontwikkelingen PSG;
- verbeteringen en innovaties;
- financiële ontwikkelingen contract.

Tactisch overleg 4 x per jaar op centraal niveau PSG met district of rayonmanagement van het schoonmaakbedrijf

Onderwerpen:

- kwaliteit;
- personele ontwikkelingen en continuïteit;
- inzet SROI bij PSG;
- samenwerking met de scholen;
- facturatie;
- management informatie.

Operationeel overleg 12 x per jaar op schoollocatie niveau met de objectleiding van het schoonmaakbedrijf.

Onderwerpen:

- kwaliteit van schoonmaak op de school en klachten;
- begeleiding medewerkers;
- waardering voor het werk;
- uitvoering van extra werkzaamheden;
- afstemming en contact over het werk;
- status periodiek werk;
- continuïteit in uitvoering.

Dagelijks vindt contact plaats tussen schoonmaker en de school ofwel via het logboek, app ofwel persoonlijk.

Er vindt gedurende het eerste contractjaar minimaal maandelijks overleg plaats op tactisch/strategisch niveau, ook ten aanzien van de operationele voortgang. Verslaglegging vindt binnen 3 werkdagen plaats door dienstverlener. Dit zodat het opstartjaar zo vlekkeloos mogelijk zal zijn. In overleg kan eerder besloten worden over te gaan naar de kwartaaloverleggen.

De dienstverlener gebruikt voor het operationele overleg een intern formulier dat zowel door de objectleiding van de dienstverlener als de verantwoordelijke van de school ondertekend wordt. Een kopie hiervan wordt verstuurd naar PSG centraal ten behoeve van het overzicht over het gehele contract. Alle overleggen worden, in gezamenlijk overleg, aan het begin van het schooljaar vastgelegd in een jaarplanning. De dienstverlener initieert de afspraken en de planning hiervan.

Gedurende de opstartfase kan dit operationeel overleg een hogere frequentie kennen totdat PSG aangeeft dat de frequentie van het overleg aangepast kan worden naar de normale één keer per 4 weken.

Bij een onvoldoende eindoordeel van het operationeel overleg vindt binnen 2 weken een nieuw overleg plaats waarbij wederom een eindoordeel door de contactpersoon van PSG wordt gegeven.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen drie werkdagen op aan PSG en zorgt voor het uploaden van de verslagen in de portal.

Dienstverlener voorziet in een portal waartoe PSG toegang krijgt.

7.4 Digitaal dossier

De dienstverlener zorgt er voor dat PSG te allen tijde digitaal over actuele contractinformatie kan beschikken in het digitale portal. Hierbij kan, op locatieniveau, minimaal informatie over onderstaande onderwerpen worden ingezien:

- calculatiemodellen;
- gebouw informatieboek;
- opleverrapportages periodiekonderhoud;
- gespreksverslagen;
- vloerenboek;
- opleverrapportage glasbewassing;
- DKS formulieren;
- VSR-KMS rapportages;
- managementinformatie.

7.5 Managementinformatie

PSG wil gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan PSG centraal contractbeheer.

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

7.6 Contractsamenvatting Programma van Eisen en Inschrijving

Uiterlijk 3 weken voor startdatum contract levert de dienstverlener de volgende documenten op:

- Contractsamenvatting met relevante punten uit het Programma van Eisen en de inschrijving voor de projectleiding van de dienstverlener;
- Contractsamenvatting met relevante punten uit het Programma van Eisen en de inschrijving voor de locatieverantwoordelijken van PSG.

7.7 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van PSG is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

7.8 Logboek en Gebouwinformatieboek

Een logboek is op alle schoollocaties van PSG aanwezig voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van PSG.

In het logboek worden alle zaken vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De begin- en eindtijden worden door alle medewerkers van de dienstverlener genoteerd in het logboek en voorzien van een paragraaf.

Daarnaast verstrekt de dienstverlener per schoollocatie een gebouwinformatieboek aan PSG. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures.

Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en PSG;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning met aftekenlijst en datum uitvoer;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van PSG worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van PSG werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Het gebouwinformatieboek wordt tevens digitaal beschikbaar gesteld in de portal..

Op verzoek moet de dienstverlener ID en VOG bewijzen kunnen overleggen aan PSG.

7.9 Klachtenregistratie- en afhandeling

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener volgt hierbij de volgende aanwijzingen op:

- Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld.
- Bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur.
- Van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) wordt binnen 24-uur teruggekoppeld wat de status van afhandeling is.
- Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door PSG worden gemeld worden door de dienstverlener geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

PSG wil een professionele invulling geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. PSG kan, indien gewenst, in overleg met de dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's aanpassen per jaar.

PSG wil werken met een bonus malus systeem.

Na gunning wordt hiertoe in Q2 van 2024 gezamenlijk gekeken op welke wijze invulling gegeven kan worden aan een bonus malus gekoppeld aan de KPI.

8.1 Kwaliteitmeetsystemen technische kwaliteit

VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.

Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

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

NEN 2075 maakt onderscheid tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole voor contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitcontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. PSG stelt als eis dat de dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toepast om direct controle te houden op de kwaliteit van de uitvoering.

De DKS controles worden op taakniveau uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener upload de formulieren aansluitend op de controle in de portal. Daarnaast maakt de dienstverlener middels de managementrapportage aantoonbaar dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

Kwaliteit meten zomerbeurt en vloeren

Voor de kwaliteitsmeting van de uiteenlopende werkzaamheden die deel uitmaken van de zomerbeurt en het specialistische onderhoud van de linoleum vloeren wordt een kwalitatieve methode toegepast.

8.2 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. PSG (of een door PSG aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Er zijn minimaal twee (2) meetmomenten per jaar.

PSG is vrij om zonder opgave van redenen van het aantal meetmomenten per jaar af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze bij de meting aanwezig is.

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

8.2.1 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- In het geval van een afkeur zijn de kosten van de hermeting voor dienstverlener.
- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controlerapportage de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Indien herstelwerkzaamheden naar aanleiding van een onvoldoende kwaliteitsmeting op aangeven van opdrachtgever dienen plaats te vinden in de avonden of weekenden (toeslaguren conform CAO) kunnen de extra kosten die dienstverlener hiervoor maakt niet doorbelast worden aan opdrachtgever. Extra kosten die opdrachtgever moet maken in het kader van openen en sluiten kan opdrachtgever in mindering brengen op de eerstvolgende maandfactuur.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- PSG brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.

8.2.2 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

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

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

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

8.3 Programma van Eisen (PvE) audit

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract wordt op verschillende momenten per locatie door PSG of een externe partij, een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Purmerendse ScholenGroep		Locatie			
		Nummer			
		Medw.			
		Datum			

Deskundige oordeel / Opvolging PvE					
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Legitimatie	x		5	5	
2 Aanwezigheid VOG	x		3	3	
3 Draagt men verstrekte badge	x		2	2	
4 Draagt men representatieve bedrijfskleding	x		3	3	
5 Medewerkers beschikken over de opleiding basis schoonmaak	x		4	4	
6 Leidinggevend zijn voorzien van de juiste opleiding	x		3	3	
7 Nederlandse taal medewerkers voldoende	x		5	5	
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
8 Certificaten van machine keuringen en verslagen materieel	x		3	3	
9 RI&E schoonmaak	x		3	3	
10 RI&E glasbewassing	x		3	3	
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
11 Gebouw informatieboek compleet	x		3	3	
12 Taakkaarten en periodieke planning van de werkzaamheden	x		3	3	
13 Voldoen aan milieu eisen opgesteld vanuit PvE		x	3	0	
14 Uitvoering procescontroles (DKS)	x		4	4	
15 Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd		x	2	0	
16 Registratie en afhandeling klachten	x		5	5	
			54	49	
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	9,07	Paraaf medewerker:

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

PSG behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt PSG, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, extra KPI's. Welke KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan PSG. Deze is volledig vrij in haar keuze.

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert PSG de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

PSG behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.5 Kwaliteitsmeting zomerbeurt en vloeren

De kwaliteitsadviseur beoordeelt aan de hand van eenheden, stuks, m2 dat minimaal 90% van het uitgevoerde werk voldoende moet zijn. Voor vloeren geldt dat na conserveren de staat van onderhoud een A moet zijn (zie bijlage P2 opleverniveau).