



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

SKOzoK

Kenmerk: 23.183
Datum: 11 september 2023
Versie: 1.0
Status: Definitief

**We
facilitate.**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Beschrijving organisatie	3
1.2 Facilitaire organisatie	3
1.3 Relevante ontwikkelingen.	3
1.4 Toelichting locaties	4
2. Omschrijving dienstverlening	5
2.1 Gewenste contractvorm	5
2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden	5
2.3 Sanitaire middelen	10
2.4 Legionella beheersing	10
2.5 Vuilafvoer	10
2.6 Extra werkzaamheden	10
2.7 Werkdagen en werktijden	11
2.8 Gebruik materialen en middelen	12
3. Glasbewassing	14
3.1 Richtlijnen	14
3.2 Scope glasbewassing	14
3.3 Meters en frequenties	14
3.4 Organisatorische voorwaarden	14
3.5 Kwaliteit glasbewassing	14
4. Personele organisatie	16
4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	16
4.2 Management leverancier	16
4.3 Schoonmaakmedewerkers	17
4.4 Undermanagement	20
4.5 Veiligheid	22
5. Communicatie en contractmanagement	23
5.1 Communicatie	23
5.2 Implementatiefase	24
5.3 Nulmeting	24

5.4	Meldingen	24
5.5	Mutaties	26
6.	MVO	27
6.1	Goed werkgeverschap	27
6.2	Milieu	27
6.3	VGWM-plan	28
7.	Kwaliteitsbeeld en monitoring	30
7.1	Kwaliteitsbeeld	30
7.2	Monitoring	30

1. Inleiding

1.1 Beschrijving organisatie

De onderwijsstichting SKOzoK is per januari 2023 gefuseerd met Kinderopvanggroep. Door de fusie biedt de organisatie een totaalaanbod van zowel primair onderwijs als kinderopvang met als hoofddoel het faciliteren van een optimale ontwikkeling van het kind. SKOzoK staat voor Samen Koersen op Zichtbare Onderwijs Kwaliteit. Door de fusie willen de organisaties op diverse terreinen meer samenwerken, iets waar in de toekomst nadere invulling aan wordt gegeven.

Dit Programma van Eisen gaat over het schoonmaakonderhoud van de basisscholen van SKOzoK. SKOzoK heeft 28 basisscholen in de gemeenten Bergeijk, Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en Waalre. Daarnaast heeft SKOzoK één basisschool voor speciaal basisonderwijs en één school voor nieuwkomers. De scholen zijn verdeeld in vier regio's met ongeveer 390 fte medewerkers in het primaire onderwijs voor circa 5.138 leerlingen.

1.2 Facilitaire organisatie

Nu met de recente fusie met de kinderopvang wil SKOzoK de backoffice integreren en een centrale facilitaire organisatie. Dit zal gedurende de contractperiode met Opdrachtnemer zijn uitwerking krijgen. Binnen SKOzoK zijn nu verschillende functionarissen verantwoordelijk voor de facilitaire dienstverlening.

- Het College van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de gehele bedrijfsvoering van de stichting, waaronder ook de facilitaire organisatie.
- Op strategisch niveau is er vanuit SKOzoK per perceel één centraal overkoepelend aanspreekpunt voor Opdrachtnemer. Dit aanspreekpunt onderhoudt nauw contact met de andere regiodirecteuren en locatieleiders over de voortgang van de facilitaire dienstverlening op de locatie(s) binnen het perceel. Daarnaast hebben zij op strategisch niveau overleg met de Opdrachtnemer.
- Op tactisch niveau zijn de locatieleiders aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en voeren periodiek overleg over de voortgang van de dienstverlening van de desbetreffende locatie.
- Op elke school is een lokaal aanspreekpunt verantwoordelijk voor het dagelijkse contact met de Opdrachtnemer. Dit zijn bijvoorbeeld de aanwezige conciërges of een administratief medewerker.

1.3 Relevante ontwikkelingen.

SKOzoK gaat de komende jaren te maken krijgen met een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de vraag en de dienstverlening, onder meer (niet limitatief):

- ♦ De recente fusie met de kinderopvang betekent een integratie van de backoffice en het vormen van één facilitaire organisatie.
- ♦ Nieuwbouwplannen voor sommige scholen, wat in de aanloop tijdelijke huisvesting betekent.
- ♦ Een drietal fusies, te weten een fusie van de Zonnestein met de Beatrix, een fusie van Sint Andreas met de Wereldwijzer en een fusie van Agnetendal met de Sint Martinus.
- ♦ Meer multifunctioneel gebruik van ruimten en of verlengde schooldag door activiteiten na schooltijd op diverse scholen, waaronder buitenschoolse opvang.
- ♦ Het opvangen van ruimtetekort met (tijdelijke) extra lokalen, noodunits of gebruik van de aula als lokaal.
- ♦ Een wisselend aantal leerlingen door het jaar heen.
- ♦ Het anders organiseren van het onderwijs, naar minder klassikaal en meer in groepjes in de school.

Van Opdrachtnemer wordt tijdens deze ontwikkelingen een flexibele en coöperatieve houding verwacht, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd.

**We
facilitate.**

1.4 Toelichting locaties

De locaties voor het basisonderwijs van SKOzoK zijn verschillend in omvang, ligging, gebruik als ook dat het oude en nieuwe locaties zijn. Daarnaast is er vaak sprake van medegebruikers in de scholen, wat betekent dat delen van de locatie in gebruik zijn door anderen, zoals bijvoorbeeld de buitenschoolse opvang of een kinderdagverblijf. Ook zijn er locaties waar SKOzoK zelf medegebruiker is en aansluit bij de dienstverlening van de locatie. De locaties zijn verdeeld over verschillende regio's. In de dienstverleningsmatrix is hier meer informatie over te vinden als ook op de website van SKOzoK.

Een schone school is van groot belang voor SKOzoK. De school is gedurende 40 schoolweken altijd intensief in gebruik. Dit vraagt om een Opdrachtnemer die de dynamiek van het basisonderwijs begrijpt en de daarvoor benodigde inzet en uren op voldoende waarde weet in te schatten. Een Opdrachtnemer die snapt wat nodig is om een schone school te realiseren, flexibel omgaat met alle veranderingen en tijdig en adequaat communiceert met de locatieverantwoordelijke(n) van het contract.

Onderstaand een overzicht per perceel van de scholen met de vierkante meters per gebouw, dit bij benadering en inclusief de delen die niet in onderhoud zijn. Daarnaast een toelichting met ontwikkelingen voor zover bekend.

Perceel 1: Scholen uit de gemeente Bergeijk en Valkenswaard

Perceel 1	Plaats	Totaal m2 gebouw	Toelichting
Agnetendal	Valkenswaard	1503	
Beisterveld	Bergeijk	1544	
De Klepper	Bergeijk	3270	
De Pionier	Valkenswaard	1728	Nieuwbouw 2024/2025
De Smelen	Valkenswaard	1354	
De Ster	Bergeijk	1521	
De Waterloop	Bergeijk	722	Uitbreiding 2024
Dorenhagen	Valkenswaard	1402	
Gerardus	Bergeijk	600	
Grasspriet	Valkenswaard	1060	
Prinses Beatrix	Bergeijk	1421	Nieuwbouw 2024
Schepelweijen	Valkenswaard	2822	
St. Martinus	Valkenswaard	1352	Tijdelijke huisvesting
Willibrordus	Bergeijk	861	
Windroos/Zonnewijzer	Valkenswaard	4785	Extra lokalen tijdelijk
Zonnesteen	Bergeijk	1357	Nieuwbouw 2024
		27300	

Perceel 2: Scholen uit de gemeente Cranendonck, Heeze-Leende en Aalst-Waalre

Perceel 2	Plaats	Totaal m2 gebouw	Toelichting
Christoffelschool (BSO Aalst)	Aalst	4548	Meerdere gebruikers* in gebouw, nog geen onderdeel van vraag
De Boogurt	Cranendonck	1814	Verbouwing kinderopvang
De Talententoren	Heeze-Leende	1116	
De Wilderen	Aalst	2660	Tijdelijke huisvesting
Drijfveer	Aalst	1607	
Schatkist	Cranendonck	1275	
St. Jan	Heeze-Leende	1116	
St. Joan	Cranendonck	1126	
Wereldwijzer	Cranendonck	1180	
		16441	
P2. Op afroep			
St. Andreas	Cranendonck	561	Gaat samen met Wereldwijzer
		561	

*Andere gebruikers in Christoffelschool zijn o.m. Kinderstad, Ekenrooi en een deel gemeenschappelijk gebruik

2. Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1 Gewenste contractvorm

In de huidige situatie heeft Opdrachtgever voor het schoonmaakonderhoud op alle locaties een resultaatgericht contract. Opdrachtgever wil in de nieuwe situatie wederom een resultaatgericht contract, echter ook duidelijke afspraken over de oplevermomenten voor de schoonmaak maken. Dit met als doel samen de verwachtingen optimaal te managen en te zorgen voor heldere afspraken over het moment dat er schoonmaak binnen de scholen plaatsvindt. Het periodieke schoonmaakonderhoud en de glasbewassing zijn inspanningsgericht.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

2.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope:

- ◇ Alle ruimten die in onderhoud zijn vallen binnen de scope van de dienstverlening;
- ◇ In de ruimtestaat in het Prijzenblad in bijlage 5 is aangegeven welke ruimten in onderhoud zijn;
- ◇ De elementen die in deze ruimten zullen worden beoordeeld op reinheid betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

2.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in bijlage 5 prijzenblad:

- ◇ Leslokalen AQL 7%
- ◇ Openbare werkruimten AQL 7%
- ◇ Verkeersruimten AQL 7%
- ◇ Bureaukamers AQL 7%
- ◇ Sanitaire ruimten AQL 4%
- ◇ Overige ruimten AQL 7%

Naast de VSR-KMS dient de kwaliteit op de oplevermomenten te voldoen aan de volgende eisen:

- ◇ Alle elementen en vanuit staande positie zichtbare horizontale en verticale vlakken en randen tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij zijn van gehecht vuil;
 - vrij zijn van los vuil en dicht stof;
 - vrij zijn van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - tot 3.00 meter spinragvrij zijn;
 - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in bijlage 1B;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste oplevermoment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt dat laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- ◇ Aanvullend geldt dat sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - moeten:
 - urinelucht vrij zijn. **N.B.** Tijdens de nulmeting zal vastgesteld worden welke ruimtes niet vrij van urinelucht worden overgedragen. Op basis van de nulmeting zullen in overleg de vervolgafspraken worden afgestemd;
 - afvoerputjes worden bijgevuld indien nodig, zodat zij niet droog staan. Tevens dienen deze tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - mogen:
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste oplevermoment van schoonmaak.

- ◊ Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): moeten vrij zijn van los vuil, stof, vlekken, aanslag en strepen;
 - Linoleum vloeren: moeten een gesloten, gladde bescherm laag hebben die stof- en vlek vrij is;
 - Zachte vloerbedekking: vlekverwijdering uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleverkwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
 - Sportvloeren: moeten vrij zijn van los vuil, stof, vlekken, aanslag en strepen;
- ◊ Aanvullend geldt voor het separatie-, overige glas en het binnengevelglas in lokalen dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten dient te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.
- ◊ Het verwijderen van zichtbaar kauwgom aan de aanwezige inventaris, vloeren en bouwdelen is 1 x per jaar onderdeel van de periodieke werkzaamheden van het interieur.
- ◊ De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimten.

2.2.3 Frequenties reguliere werkzaamheden

De frequenties zijn gelijk aan de oplevermomenten. Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. Dit is ook het moment waarop Opdrachtgever verwacht dat de schoonmaak in een ruimte plaatsvindt, rekening houdend met het resultaatgerichte karakter dat alleen dat in een ruimte wordt schoongemaakt wat nodig is.

De onderstaande frequenties/oplevermomenten gelden voor de reguliere werkzaamheden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld bij de locatie:

Ruimtesoorten	Frequentie	Oplevermomenten	Toelichting
Verkeersruimten	200	5 x per week	Gangen, trappenhuizen, entree, foyer Er zijn ook gangen ingericht als werkpleinen/ - ruimten
Openbare ruimten	80	2 x per week	Aula, podium
Sanitaire ruimten	200	5 x per week	Toiletten, voorruimten, douches
Koffiekamer/pantry	80	2 x per week	Betreft vaak de teamkamer
Leslokaal kleuters en voor medegebruik: KDV, BSO en PSZ	120	3 x per week	In de praktijk: (les)lokaal 2 x onderhoud vloeren (nat reinigen) en 1x onderhoud interieur (tafels en rest interieur)
Leslokaal overig	80	2 x per week	in de praktijk: leslokaal 1 x onderhoud vloeren (nat reinigen) en 1x onderhoud interieur (tafels en rest interieur)
Bureaumurten	40	1 x per week	Kantoren, vergaderruimten
Overige ruimten	40	1 x per week	
Berging/ technische ruimten	0	N.v.t.	Indien nodig op afroep

TABEL 1: REGULIERE WERKZAAMHEDEN

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen op welke dagen in week de oplevermomenten zijn. Opdrachtnemer hangt per leslokaal een 'klassenkaart', een eenduidige systematiek voor alle locaties, waarin helder is vermeld wanneer de lokalen worden schoongemaakt en wat het ritme is voor het wel/niet plaatsen van de stoelen op de tafels voor het vloeronderhoud.

2.2.4 Periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer inspanningsgericht uitgevoerd conform de opgegeven frequenties om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimten te realiseren. Het gaat hierbij om:

- Schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter (tabel 2, opnemen in aanneemsom)
- Periodiek vloeronderhoud: machinale schrobwerkzaamheden, spraybeurten, conserveren (tabel 3)
- Het uitvoeren van dieptereiniging (paragraaf 2.2.5)
- Het uitvoeren van periodieke werkzaamheden, zoals koelkasten en koffiemachines (dienstverleningsmatrix, zie Prijzenblad en opnemen in Totaalstaat)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimten en stemt dit af met de verantwoordelijke van de locatie. Voor alle periodieke werkzaamheden geldt dat deze na uitvoering door Opdrachtgever ter controle afgetekend worden. Onderhoud aan de vloeren is conform de onderhoudsvorschriften van de vloerleverancier(s).

De volgende frequenties voor de periodieke werkzaamheden interieur gelden (Deze zijn opgenomen in de aanneemsom voor de dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

Periodieke werkzaamheden interieur	Frequentie	Omschrijving
Schoonmaak > 2.00 meter	4 x per jaar	Sanitaire ruimten, keukens en pantry's
Schoonmaak > 2.00 meter	2 x per jaar	Leslokalen, verkeersruimten, kantoren, koffie/teamkamer en overige ruimten

TABEL 2: PERIODIEKE WERKZAAMHEDEN INTERIEUR

Naast dagelijks onderhoud om aan de kwaliteitseisen te voldoen gelden voor de vloeren de volgende frequenties de periodieke werkzaamheden. Deze apart prijzen en in de totaalstaat in het Prijzenblad opnemen:

Periodieke werkzaamheden	Frequentie	Omschrijving
Linoleumvloeren	1 x per jaar	Conserveren (strippen en twee nieuwe waslagen)
Linoleumvloeren	1 x per jaar	Sprayen van de vloeren
Schoonloopmatten	1 x per jaar	Volledig (tapijt) reinigen (sproei-extractie methode)
PVC en stenen vloeren	2 x per jaar	Machinaal schrobben (niet sanitaire ruimten)
Vloeren sanitaire ruimten	4 x per jaar	Machinaal schrobben
Dieptereiniging sanitair	1 x per jaar	Volledig reinigen sanitair conform 2.2.5
Tapijt	1 x per jaar	Volledig reinigen (sproei-extractie methode)

TABEL 3: PERIODIEKE WERKZAAMHEDEN VLOEREN

Opdrachtnemer levert voor de start van het schooljaar een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daar om vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden mits aan de minimale frequentie wordt voldaan.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er geen leerlingen aanwezig zijn (buiten reguliere schooltijden). Dit betreft in de meeste gevallen tijdens de vakanties. Toegang tot de locatie, gedurende vakantieperiode, zal vooraf afgestemd moeten worden met het lokale aanspreekpunt op de locatie. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

2.2.5 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- ◇ Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- ◇ Het ontkalken van sanitaire objecten;
- ◇ Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- ◇ Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- ◇ Het reinigen van voegen tussen tegels;
- ◇ Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- ◇ Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

Een locatie kan ervoor kiezen om de dieptereiniging vaker dan 1x per jaar uit te laten voeren. Deze extra keer is dan op basis van de overeengekomen tarieven. In het prijzenblad wordt de prijs voor 1 x per jaar opgevraagd en maakt het onderdeel uit van de beoordeling.

2.2.6 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever. De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve geen onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening, zijn als volgt:

- ◇ Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- ◇ Binnenzijde koffiezetapparaten;
- ◇ Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- ◇ Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- ◇ Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- ◇ Het vlek vrij maken van plafonds;
- ◇ Het stofvrij maken van plafondrooster en luchtroosters;
- ◇ Technische apparatuur in technische ruimten;
- ◇ Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- ◇ Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- ◇ Decoratiemateriaal
- ◇ Beveiligingscamera's;
- ◇ Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- ◇ Raambeschutting;
- ◇ Kunstobjecten;
- ◇ Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;
- ◇ Tafeltjes: graffiti vlekverwijdering;
- ◇ Gymtoestellen en -attributen;
- ◇ Speelgoed.

2.3 Sanitaire middelen

Het zorgen dat de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen voldoende zijn aangevuld maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De scholen zijn zelf verantwoordelijk voor het bestellen van de sanitaire artikelen en valt derhalve buiten de scope. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om defecten te melden bij het lokale aanspreekpunt.

2.4 Legionella beheersing

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de legionella beheersing van de doucheruimten. Het aantal spoelpunten per locatie is gemiddeld één punt. De legionellarisico's moeten adequaat beheerst worden door het periodiek doorspoelen en registreren van eerdergenoemde risicobronnen die niet regelmatig gebruikt worden.

- De douches dienen minimaal wekelijks gespoeld worden. Per locatie dient registratie bijgehouden te worden middels een checklist in de logboeken van de gebouwen. Hierin dient aangegeven te worden wanneer de momenten uitgevoerd zijn.

2.5 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locaties. In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 1B zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- ♦ Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- ♦ Dagelijks ledigen van alle afvalbakken binnen de locaties;
- ♦ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- ♦ Papier, plastic en restafval scheiden zodat het afgevoerd kan worden via de daarvoor bestemde container;
- ♦ Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

2.6 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door het centrale aanspreekpunt van Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ♦ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- ♦ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- ♦ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ♦ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

2.7 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locaties kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn. De locaties van Opdrachtgever zijn gedurende het schooljaar gemiddeld 40 lesweken geopend. Op de wettelijke feestdagen is de school gesloten, zijn er geen leerlingen en/of medewerkers aanwezig en vinden er geen (periodieke) werkzaamheden plaats.

Het betreft de volgende feestdagen:

- ◇ Nieuwjaarsdag;
- ◇ 1e en 2e Paasdag;
- ◇ Koningsdag;
- ◇ Bevrijdingsdag;
- ◇ Hemelvaartsdag en de dag na Hemelvaartsdag;
- ◇ 1e en 2e Pinksterdag;
- ◇ 1e en 2e Kerstdag.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ná de zomervakantie de school weer schoon is en gebruiksklaar voor de start. Dit betekent concreet dat de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat in de laatste week van de zomervakantie alles wordt nagelopen. Hiervoor zijn binnen de 40 weken 4 dagen beschikbaar doordat enkele feest- en brugdagen niet in een vakantie vallen.

Tijdens studiedagen zijn er geen leerlingen in de school, maar dient de school wel schoongemaakt te worden. Indien de Opdrachtnemer om die reden werktijden op die dag wil aanpassen, dan kan dat in overleg met de locatieleider.

In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 1B zijn gewenste werktijden aangegeven per locatie. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Medegebruikers

In de Dienstverleningsmatrix en in de ruimtestaat staan medegebruikers van de scholen aangegeven. Dit zijn bijvoorbeeld de buitenschoolse opvang, (BSO) peuterspeelzalen (PSZ) en kinderdagverblijven (KDV). Deze medegebruikers van de scholen zijn over het algemeen 52 weken per jaar geopend. In de ruimtestaat is inzichtelijk gemaakt om welke ruimten het gaat en welke frequentie daarvoor geldt. Indien de medegebruikers andere wensen hebben dan in het ruimtebestand is opgenomen wordt dit in samenspraak achteraf besproken en desgewenst aangepast.

- De BSO ruimten zijn de ruimten van de school die buiten de schooltijden en in de vakanties worden gebruikt.
- De PSZ en KDV ruimten worden met name door deze doelgroepen gebruikt.

Inschrijver vermeld in het prijzenblad de prijzen voor de ruimten in gebruik door de medegebruikers.

Het is aan de medegebruikers of zij van de diensten van Opdrachtnemer gebruik wensen te maken, hetgeen betekent dat dit deel optioneel is. Na gunning dient Opdrachtnemer dit samen met Opdrachtgever inzichtelijk te maken.

Het kan ook zijn dat er medegebruikers zijn die nog niet in het ruimtebestand zijn vermeld, maar wel in de dienstverleningsmatrix, zoals bij de scholen Agnetendal, Beisterveld, Zonnestein en Prinses Beatrix. In alle gevallen geldt dat medegebruikers (eventueel) na gunning gebruik kunnen maken van de condities van de Overeenkomst, maar sluiten zelfstandig een eigen Overeenkomst af met Opdrachtnemer.

2.8 Gebruik materialen en middelen

2.8.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende locatie is toegestaan. Op elke locatie heeft Opdrachtnemer beschikking over een werkkast.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgitebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

2.8.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

2.8.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer 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 moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- ◇ Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens bijlage K van 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.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Glasbewassing

3.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- ♦ Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde;
- ♦ Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen, borstweringen, trapbalustraden);
- ♦ Het entreeglas.

Al het bovenstaande glas is inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen, en omlijsting), randen en richels.

3.3 Meters en frequenties

In het Prijzenblad in bijlage 5 is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie en de bijbehorende frequentie. De vierkante meters van het separatieglas zijn enkelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen na gunning de inzet van eventuele benodigde bereikbaarheidsmiddelen af.

3.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ♦ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder schooljaar per locatie verstrekt. Deze jaarplanning dient op dagniveau te zijn, in verband met de voorbereidende werkzaamheden (leeghalen ramen) en het onderwijs dat gegeven wordt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- ♦ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- ♦ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ♦ Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver;
- ♦ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ♦ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door het lokale aanspreekpunt van de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- ♦ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

3.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit door een onafhankelijke derde te laten controleren. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

**We
facilitate.**

- ◇ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lek- en gemorst water op de vloeren, radiatoren en waterslagen.
- ◇ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- ◇ Een locatie wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- ◇ Indien één maal in een kalenderjaar een locatie wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende locatie in te houden;
- ◇ Indien tweemaal in een kalenderjaar een locatie wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende locatie in te houden;
- ◇ Indien meerdere (minimaal vijf) locaties binnen één contractjaar meer dan tweemaal worden afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie. Opdrachtgever heeft het recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.

3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan. Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt het werkelijke percentage verrekend met de factuur.

4. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Conform cao-bepalingen worden deze gegevens door de huidige Opdrachtnemer op aanvraag ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer dient hiervoor zelf contact op te nemen met de huidige Opdrachtnemer.

De contactgegevens van de huidige Opdrachtnemer worden in een later stadium van de aanbesteding ter beschikking gesteld, uiterlijk bij publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen.

De overnamegegevens van een aantal locaties kunnen op dit moment niet worden gedeeld. De huidige Opdrachtnemer voorziet dat er voor deze locaties geen sprake is van overname van haar medewerkers. Opdrachtnemer dient in de calculatie voor deze locaties dan ook geen rekening te houden met de eventuele overname van personeel. Dit betreft de locaties:

- ♦ De Klepper
- ♦ Beisterveld
- ♦ Gerardus
- ♦ De Ster
- ♦ Prins Beatrix
- ♦ Zonnestein
- ♦ Willibrordus
- ♦ De Waterloop

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

4.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.2.1 Hoger leidinggevende

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een hoger leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing van de locaties van het perceel wil Opdrachtgever één hoger leidinggevend aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de hoger leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de lokale aanspreekpunten van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- ♦ De uitvoering van de Overeenkomst;
- ♦ Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- ♦ Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- ♦ Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ♦ Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan het lokale aanspreekpunt van Opdrachtgever;
- ♦ Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtnemer is vrij om meerdere operationeel coördinatoren in te zetten op de locaties voor de dagelijkse aansturing en afstemming met de lokale verantwoordelijke vanuit Opdrachtgever. Op centraal niveau wenst Opdrachtgever één operationeel aanspreekpunt te hebben om de overkoepelende dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit te bespreken. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

Bij ziekte of verlof van een Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

4.3 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het locatie. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

4.3.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke, servicegerichte, flexibele en proactieve

houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen open te staan voor een terugkoppeling van medewerkers van Opdrachtgever (zoals directeurs en conciërges) over de invulling van de werkzaamheden.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- ◇ Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◇ Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◇ Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- ◇ Minimaal één medewerker per locatie dient de Nederlandse taal op A2-niveau of Engelse taal (schriftelijk en mondeling) te beheersen. **Deze medewerker is het eerste aanspreekpunt voor de locatie.** Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse (of Engelse) taal voldoende beheersen;
- ◇ Medewerkers van Opdrachtnemer zijn frequent op de locaties van Opdrachtgever aanwezig en hebben daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden te signaleren. Dit geldt ook voor verstoringen buiten de eigen scope van de dienstverlening (bijvoorbeeld een kapotte lamp). Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren;
- ◇ De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- ◇ Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- ◇ Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- ◇ Alle medewerkers dienen de veiligheidsvoorschriften te volgen en handhaven;
- ◇ De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

4.3.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

4.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren over de naam en de startdatum.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- ♦ Naam;
- ♦ Geboortedatum;
- ♦ Nummer van het wettig ID;
- ♦ Opleidingen;

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

Alle medewerkers dienen vóór aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een VOG voor het screeningsprofiel 'onderwijs', niet ouder dan zes (6) maanden. Iedere twee jaar dient voor alle medewerkers een nieuwe VOG aangevraagd te worden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vóór start van contract en na twee jaar hierover. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer. Medewerkers zonder VOG mogen niet werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever.

4.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals schoolvakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen, open- en sluitprocedures en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

4.3.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt alarmcodes en/of sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 1B is per locatie de toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Sleutels worden enkel uitgegeven na ondertekening van een sleutelverklaring. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer

wordt aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van verlies of diefstal. De schade wordt tegen de kostprijs aan Opdrachtnemer doorbelast met een maximaal schadebedrag van € 10.000,- per gebeurtenis. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen. Sleutels of alarmcodes mogen niet doorgegeven worden aan andere partijen of collega's zonder toestemming van het lokaal aanspreekpunt van Opdrachtgever.

4.4 Undermanagement

Opdrachtgever heeft een aantal schoonmaakmedewerkers in eigen dienst en wenst deze via een undermanagement constructie onder te brengen bij Opdrachtnemer. Medewerkers verrichten geen andere werkzaamheden dan schoonmaakwerkzaamheden. In bijlage 1A is een overzicht opgenomen van aantal medewerkers, op welke locatie zij werkzaam zijn en het aantal uren en FTE. Opdrachtgever blijft formeel verantwoordelijk voor deze medewerkers en de medewerkers blijven in dienst bij Opdrachtgever, waarbij de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtgever leidend zijn.

- ◇ De medewerkers vallen in de huidige situatie onder de verantwoordelijkheid van de schooldirecteuren. Verzuimbegeleiding is de verantwoordelijkheid van de betreffende schooldirecteur.
- ◇ De medewerkers komen onder aansturing van Opdrachtnemer.
- ◇ Vervanging dient door Opdrachtnemer ingeregeld te worden.
- ◇ Indien één van deze medewerkers uitvalt of wordt vervangen wordt de managementfee met betrekking tot deze persoon die Opdrachtnemer voor de aansturing in rekening brengt, verrekend en niet in rekening gebracht.
- ◇ Bij eventueel verloop van de medewerker zal deze niet worden aangevuld door Opdrachtgever, maar dient Opdrachtnemer voor de opvulling te zorgen indien nodig.
- ◇ Alle medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
- ◇ De huidige schoonmaakmedewerkers van SKOzoK zijn niet in het bezit van een basisopleiding schoonmaken.
- ◇ Eén FTE is 40 uur.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- ◇ De bezetting en maakt daarvoor (o.a.) gebruik van de undermanagement medewerkers, stelt een rooster op en maakt afspraken over werktijden;
- ◇ Het leveren van middelen en materialen aan de undermanagement medewerkers, zodat op iedere locatie op een gelijke manier de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit is onderdeel van de kosten voor undermanagement;
- ◇ De operationele zaken met betrekking tot de undermanagement medewerkers, zoals vakantie aanvragen e.d.;
- ◇ Borging en continuïteit van de dienstverlening, waaronder vervanging bij ziekte, verlof of beëindiging van het dienstverband. De medewerkers worden alleen vervangen indien daar directe aanleiding voor is. De kosten voor vervanging worden doorbelast aan Opdrachtgever conform de opgegeven uurtarieven;
- ◇ De dagelijkse operationele en functionele aansturing ten aanzien van werkinhoud, houding, gedrag, etc.;
- ◇ Het voeren van periodiek werkoverleg met de medewerker;
- ◇ Adequate communicatie naar Opdrachtgever van de desbetreffende locatie als er afspraken, afwijkingen etc. zijn gemaakt met de medewerker die afwijken van de standaard afspraken;
- ◇ Adequate communicatie (Opdrachtgever verzorgt wel de interne communicatie ten aanzien van ontwikkelingen binnen de eigen organisatie).

Undermanagement in het prijzenblad

**We
facilitate.**

In het ruimtebestand is opgenomen welke ruimten de eigen medewerkers worden schoon gemaakt. Dit is een benadering en zal in de praktijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader worden afgestemd. **Opdrachtnemer geeft voor alle ruimten in het prijzenblad, ook waar sprake is van Undermanagement, de prijzen op. De ruimten die, na afstemming met de locatie, door de eigen medewerkers worden gedaan, worden uit het totaalbedrag gehaald. Indien sprake is van vervanging als gevolg van vakantie, ziekte of permante invulling, dan gelden voor deze ruimten de tarieven die reeds zijn opgenomen in het prijzenblad. Het aandeel voor de aansturing voor undermanagement komt dan te vervallen.**

4.5 Veiligheid

4.5.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de locaties van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de locaties onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de locaties dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

4.5.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

- ◇ Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- ◇ Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/ mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

5. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

5.1 Communicatie

5.1.1 Overlegstructuur

Opdrachtgever vindt de communicatie met Opdrachtnemer belangrijk. Dit zowel op het niveau van de locaties als op het niveau van het perceel. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Centraal aanspreekpunt per perceel	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - Nulmeting; - RI&E; - Personele zaken (VOG).
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijk manager	Regiodirecteur (verantwoordelijk voor perceel)	1x per jaar (1e contractjaar 2 x per jaar)	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijk manager en Operationeel coördinator	Locatieleider per locatie	4x per jaar	- Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Facturatie.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Conciërges/ Administratief medewerker	12x per jaar (en naar behoefte)	- Mutaties; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL 4: OVERLEGSTRUCTUUR

5.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportage geeft per jaar inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ◇ Status KPI's;
- ◇ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ◇ Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- ◇ Besprekingsverslagen locaties;
- ◇ Afhandeling KWIS-aanvragen (klachten, wensen, informatie en storingen);
- ◇ Richtlijnen en wetgeving (RI&E, VOG, VGWM-plan, etc.);
- ◇ Actieplannen (voortgang en borging).

5.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- ◇ Stappenplan met de te ondernemen acties;
- ◇ Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- ◇ Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- ◇ Tijdsplanning met mijlpalen.

5.3 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

5.4 Meldingen

5.4.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruikers ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Opdrachtnemer dient te faciliteren dat medewerkers van Opdrachtgever klachten en storingen kunnen melden. Dit dient digitaal mogelijk te zijn en centraal georganiseerd te zijn voor alle locaties van Opdrachtgever binnen het perceel.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

5.4.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- ◇ Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- ◇ Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de contactpersoon na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- ◇ Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- ◇ Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote 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, veiligheid van leerlingen, medewerkers en bezoekers te herstellen.

5.4.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Wensen en informatie	8 uur	5 werkdagen
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit

TABEL 5: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- ◇ Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ◇ Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

5.5 Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m² dienen als volgt te worden verwerkt:

- ◇ Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- ◇ Opdrachtnemer verwerkt de mutaties op basis van de overeengekomen (verreken) tarieven die voor de locatie van toepassing zijn;
- ◇ Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- ◇ Opdrachtnemer levert op de 25^e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- ◇ Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- ◇ Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m² of aanpassing in oplevermomenten geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

6. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- ♦ Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- ♦ Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- ♦ Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- ♦ Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- ♦ Een helder ziekteverzuimbeleid.

6.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage wenst te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- ♦ Hergebruik van materialen;
- ♦ Biologisch afbreekbare middelen;
- ♦ Tegengaan van verspilling;
- ♦ Reduceren van verpakkingsmaterialen.

6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- ◇ De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- ◇ Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- ◇ Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- ◇ Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

6.2.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

6.3 VGWM-plan

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven en te beschikken over de juiste vergunningen en certificaten.

Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende bepalingen, zoals omschreven in de Arbowet, veiligheidsconvenanten, normen en richtlijnen en verricht alle activiteiten met veiligheidsmanagement (o.m. RI&E, beheersmaatregelen) die nodig zijn om de algehele veiligheid te waarborgen.

Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- ◇ Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- ◇ Beschrijving bedrijfshulpverlening op locaties van Opdrachtgever buiten kantoortijden;
- ◇ Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- ◇ Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- ◇ Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- ◇ Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;

- ◇ Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- ◇ Overige relevante procedures;
- ◇ De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- ◇ Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- ◇ Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- ◇ Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- ◇ Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de Overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever.

7. Kwaliteitsbeeld en monitoring

7.1 Kwaliteitsbeeld

Opdrachtgever wenst de evaluatie van de dienstverlening pragmatisch te houden aan de hand van een aantal onderwerpen die relevant zijn om haar doelstellingen te kunnen realiseren, de KPI's. De KPI's zijn: samenwerking locatie, technische kwaliteit locatie en tevredenheid perceel.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- ♦ Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- ♦ Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- ♦ Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- ♦ Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

7.2 Monitoring

Onderstaand zijn onderwerpen opgenomen per KPI's. Partijen stemmen tijdens de implementatie de definitieve onderwerpen, samenstelling van de vragenlijst en bijbehorende methodiek van meten en rapporteren af. Gedurende de samenwerking zullen partijen de opzet evalueren en waar nodig aanscherpen. Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

KPI	Methodiek	Uitvoering door	Onderwerpen	Frequentie
Samenwerking locatie	Vragenlijst met score 1-10 per onderdeel	Opdrachtnemer en Opdrachtgever verantwoordelijk voor locatie	- Aan de hand van vragenlijst in regulier overleg bespreken van onderwerpen en geven van een score (1-10) - Onderwerpen o.m. : afspraken, personele bezetting, extra werk, flexibiliteit, meedenken, korte kwaliteitsronde op de locatie	4 x per jaar per locatie (na 1 ^e jaar frequentie opnieuw afstemmen)

Score:

Het totaal van alles scores van de onderdelen samen gedeeld door het aantal onderdelen van de vragenlijst geeft een gemiddelde score.

Norm:

In een nulmeting (1e meting) wordt de huidige score voor de samenwerking vastgesteld (schaal 1-10). Aan het einde van contractjaar 1 dient tenminste een 7.0 behaald te zijn.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om meerdere metingen per jaar uit te laten voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

KPI	Methodiek	Uitvoering door	Onderwerpen	Frequentie
Kwaliteit technisch locatie	VSR-meting conform NEN 2075	Onafhankelijk externe partij door Opdrachtgever te bepalen	- Op basis van een steekproef op basis van de NEN 2075 uitvoeren van een technische meting voor de schoonmaak	2 x per jaar per locatie

Norm:

Voldoende voor alle ruimtecategorieën op basis van de AQL-normen per ruimtesoort conform ruimtestaat.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever is gerechtigd om 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden en om herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren door een derde partij. Dit om de kwaliteit alsnog aan het kwaliteitsniveau te laten voldoen. Indien de 25% ontoereikend is wordt ook het resterende bedrag (kosten herstelwerkzaamheden-25% maandbedrag) ingehouden op de factuur. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.

KPI	Methodiek	Uitvoering door	Onderwerpen	Frequentie
Klant-tevredenheid perceel	Vragenlijst met score 1-10 per onderdeel	Opdrachtnemer en Opdrachtgever verantwoordelijk voor perceel	- Aan de hand van vragenlijst in strategisch overleg bespreken van onderwerpen en geven van een score (1-10) - Onderwerpen (o.m.): registratie klachten (o.m. GMR, MR, ouders, medewerkers), resumé van de gespreksverslagen locaties, facturatieproces, mutatiebeheer, budget.	1 x per jaar

Score:

Het totaal van alles scores van de onderdelen samen gedeeld door het aantal onderdelen van de vragenlijst geeft een gemiddelde score.

Norm:

In een nulmeting (1e meting) wordt de huidige score voor de samenwerking vastgesteld (schaal 1-10). Aan het einde van contractjaar 1 dient tenminste een 7.0 behaald te zijn.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om meerdere metingen per jaar uit te laten voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.