

Bijlage C Programma van Eisen

1 Uitgangspunten schoonmaak & glasbewassing

1.1 Werkbare dagen

Bij de Opdrachtgever wordt gedurende 7 dagen per week schoongemaakt. De locaties zijn ook mogelijk open op alle feestdagen en op de voor de opdrachtgever gangbare schoolvakanties.

In de calculatie dient rekening gehouden met onderstaand openingstijden.

1.2 Openingstijden

In onderstaande tabel zijn de openingstijden per locatie opgenomen. De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden naar eigen inzicht uitgevoerd tijdens de openstelling. De volgende uitvoeringstijden gelden daarbij als uitgangspunt:

Openingstijden per locatie	
Het Klavier (regulier)	Geopend 7 dagen in de week van 07:00 tot 20:00 Schoonmaakwerkzaamheden mogen vanaf 06:45 plaatsvinden.
Het Klavier (evenementen , weekend en avondopenstelling)	Aanvullende eindtijden door avond openstelling en evenementen. (evenementenschoonmaak)
De Gemeentewerf	Geopend 5 dagen in de week van 07:30 tot 15:00
De Werft (optioneel)	Geopend 7 dagen in de week van 08:30 tot 23:30 Schoonmaakwerkzaamheden mogen vanaf 07:00 plaatsvinden.

(Ver)storende werkzaamheden worden zoveel mogelijk voor of na de hierboven genoemde openingstijden uitgevoerd opdat overlast voor medewerkers en bezoekers voorkomen wordt.

1.3 Schoonmaakprogramma

De Opdrachtgever verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de Deelnemer op basis van de opleverstaat.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De AQL waarden zoals omschreven in het hoofdstuk Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI) zijn hierbij de richtlijn. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken openingstijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

Periodiek vindt de dieptereiniging plaats van vloeren, stoelen, toetsenborden. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de Opdrachtgever tijdig gecommuniceerd.

Planningen en operationele taakinfilling van de werkzaamheden zijn voor Opdrachtgever na gunning inzichtelijk.

1.4 Ruimtestaat

De ruimtestaten is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen.

De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de deelnemer. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de Deelnemer.

1.5 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde ingezette uren van de deelnemer met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, eventuele investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt rekening gehouden met de uren en kosten van de sociale werkvoorziening zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument onder hoofdstuk 1.1. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

1.6 Uurtarieven

De Deelnemer geeft op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

1.7 (Groot) Materieel

Opdrachtgever stelt (Groot) materieel beschikbaar aan deelnemer(s).

Deelnemer geeft bij opdrachtgever als dit (Groot) materieel niet meer functioneert om de in het PVE gestelde doelen te behalen. Deelnemer dient bij opdrachtgever een eventuele vervangingsinvesteringsvoorstel in bij de opdrachtgever. Hieronder vallen onder meer veegmachines en schrob-/zuigautomaten.

Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, maakt de Deelnemer dit kenbaar in haar inschrijving en draagt zij op eigen kosten zorg voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de Opdrachtgever vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de deelnemer
- investeringsvoorstellen zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines zijn opgenomen in het meerjarenonderhoudsplan van de Opdrachtgever. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de deelnemer;

Gezien de hoogte van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines geldt een gemiddelde afschrijvingstermijn van 5 jaar.

1.8 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 deelnemer treedt hierin flexibel op. De Deelnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen van het contract treedt de Opdrachtgever minimaal twee (2) maanden hierover met Deelnemer in overleg. Na het overleg worden de mutaties en de hierbij behorende consequenties in de financiële omvang op het contract voor de Deelnemer schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) kenbaar gemaakt aan de Deelnemer, onder vermelding van de operationele ingangsdatum. Hierdoor kan de Deelnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

1.9 Nulmeting

Na gunning krijgt de Deelnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige Deelnemer(s) (invoer) 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 Deelnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Deelnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Deelnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

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

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

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden (zgn specials) wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de Deelnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Onderdeel hiervan zijn schoonmaakwerkzaamheden na evenementen.

Conform het calculatiemodel geeft de Deelnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.). Hierbij wordt tevens een tarief opgenomen voor schoonmaakwerkzaamheden na evenementen.

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 de Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Deelnemer de

werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent de Deelnemer een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De Deelnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.

3 Glasbewassing

De glasbewassing omvat de bewassing van buiten-, binnen- en separatieglas.

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Deze frequentie is in het calculatiemodel als uitgangspunt op vier keer per jaar gezet, afhankelijk van de aanbidding wordt nader bepaald voor welke uitvoeringsfrequentie gekozen wordt.

De Deelnemer vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

De deelnemer dient voor de calculatie een inschatting te maken voor de glasgegevens. Het staat de deelnemer vrij om tijdens de schouw een afspraak te maken voor een inmeting om de juiste en volledige hoeveelheid m² glas, gesplitst naar buiten-, binnen- en separatieglas te bepalen.

Het bepalen van het bedrag van de inschrijfbegroting kan door de Opdrachtgever op basis van de door de Deelnemer ingeschatte m² nog worden aangepast. De aanpassing zal worden verricht in de door Deelnemer ingediende standaardformulier C. Dit zal door Opdrachtgever in haar terugkoppeling naar Deelnemer na besluit tot gunning zichtbaar worden gemaakt.

Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas dient te worden gemeten inclusief de directe omlijsting

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

Na gunning voert de Deelnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" 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 Deelnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De Deelnemer informeert de Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de Deelnemer dit in haar inschrijving.

3.4 Planning glasbewassing

Planning:

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de Deelnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden.

- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de Deelnemer een afspraak met de Opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de Opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de Deelnemer over de exacte uitvoeringsdatum.

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 de Opdrachtgever.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever.
- De Deelnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

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

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Deelnemer dit vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt.

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

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtnaam van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Ondermeer om reden van veiligheid is de Deelnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Deelnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd.

De Deelnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

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

3.7 Oplevering glasbewassing

De Deelnemer levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de Opdrachtgever. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de

Deelnemer en de Opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de Opdrachtgever de werkbond van zijn naam en handtekening.

4 Ondersteunende werkzaamheden gebouwbeheerder

Deelnemer is voor maximaal 40 uur in maand verantwoordelijk om hand en spandiensten te verrichten voor de gebouwbeheerder van Opdrachtgever. Opdrachtgever stemt dit direct af met de door de Deelnemer aangegeven personeelslid die op de verschillende locaties aanwezig is of kan zijn.

De kosten hiervan worden separaat op het inschrijfformulier aangegeven door de functie en het uurtarief te benoemen met inachtneming van hetgeen is beschreven in paragraaf 1.6

5 Sanitaire benodigdheden

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf, levering en plaatsing van de

sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen.

De Deelnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire verbruiksartikelen op de locaties van de Opdrachtgever. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het betreft de volgende sanitaire verbruiksartikelen:

- zeepdispensers;
- handdoeken;
- luchtverfrisser;
- toiletpapier.

Het bijvullen van de zeep, luchtverfrissers, handdoekrollen en het toiletpapier is de verantwoordelijkheid van de Deelnemer.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van de Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle te gebruiken middelen aanwezig. De Deelnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever.

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

De Opdrachtgever stelt opslagruimte gratis/om niet ter beschikking .

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 Deelnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2 Machines en elektrische veiligheid

De Deelnemer 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 kan De Deelnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Op verzoek van de Opdrachtgever stelt de Deelnemer certificaten van keuringen of inspectieverslagen beschikbaar. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Deelnemer.

6.3 Milieu

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Deelnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Deelnemer 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 Deelnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

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

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de Opdrachtgever maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de Deelnemer op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn voorzien van een aangename geur.
- De structurele dreiging van griep, waaronder begrepen corona, dient er voldoende desinfectiemiddel in de voorraad te hebben om regelmatig de klinken, deurehendels, wc drukknoppen en leuningen te behandelen, gedurende deze periode(n).
- 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 fosfaathoudende 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 door de Deelnemer en bij het in gebreke blijven hiervan op kosten van de Deelnemer.
- De Deelnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen
- De deelnemer draagt zorg voor het scheiden van afval conform het beleid van de Opdrachtgever.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De Deelnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. conform de in Nederland geldende regels staat de Deelnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Indien de Opdrachtgever 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 Deelnemer.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt voor een belangrijk deel bepaald door de houding en competenties van de medewerkers welke de dienstverlening verzorgen. Zij vormen onder andere het gezicht van de Deelnemer en houden zich aan de door de opdrachtgever opgestelde gedragscode

Opdrachtgever verwacht van haar eigen facilitaire medewerkers én van medewerkers ingezet door haar Deelnemers een ondernemende, betrokken en servicegericht houding.

Alle senior medewerkers die door de Deelnemer op de locaties worden ingezet voldoen minimaal aan de volgende competenties:

- Voldoende opgeleid om de werkzaamheden op een vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren;
- Kennis van de uit te voeren werkzaamheden;
- Representatieve performance;
- Klantgericht/gastgericht;
- Communicatief vaardig in de Nederlandse en Engelse taal;
- In het bezit zijn van een VOG verklaring.

Op de locaties van Opdrachtgever is de inzet van medewerkers met een grote achterstand tot de arbeidsmarkt gewenst.

Het is de Deelnemer **niet** toegestaan gebruik te maken van de inzet van uitzendkrachten.

Nieuwe vaste schoonmaakmedewerkers worden wegwijs gemaakt in het gebouw door de Deelnemer.

7.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Opdrachtgever wil een maatschappelijk verantwoorde werkgever zijn. Hier hoort participatief werkgeverschap bij om als betrokken opleidings- en kenniscentrum een afspiegeling te zijn van de maatschappij. Het doel is dat meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk kunnen.

Van de Deelnemer wordt in de invulling van dit doel een proactieve rol verwacht. In de inschrijving doet de Deelnemer een realistisch en haalbaar voorstel voor de inzet van Social Return op de locaties. Hierbij worden onderstaande schriftelijke verklaringen overlegt:

- Verklaring en inzage in de wijze waarop binnen de Deelnemer invulling geeft aan de paragraaf sociaal beleid;
- Verklaring, akkoord tot inzet van de doelgroep (binnen de eigen organisatie, dan wel bij Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, leveringen en/of dienstverlening);

Door Deelnemer worden één of meerdere leer-/werkplaatsen gecreëerd in het project; de leer-/werkervaring met de intentie om deze leer-werkplaats om te zetten in een dienstverband. Deelnemer geeft een visie op welke wijze de invulling wordt gegeven aan één of meerdere leer-/werkplaatsen (zie ook invulling ondernemersplan in inschrijfdocument).

Na gunning van de opdracht wordt door de Opdrachtgever van de Deelnemer een resultaatverplichting verwacht. Hierin wordt een samenwerking in gang gezet tussen Deelnemer en de Opdrachtgever over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan deze Social Return wens.

7.3 Overname personeel huidige Deelnemer

Bij gunning is de Deelnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling niet gebonden aan de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38), aangezien de huidige overeenkomst van de sociale werkvoorziening wordt voortgezet.

Opdrachtgever heeft daarbij wel de sterke voorkeur/wens/eis om tenminste één personeelslid (max twee personen) – ondanks dat Deelnemer hiertoe niet gebonden is – wel door Deelnemer worden overgenomen.

De loonkosten voor de personeelsleden dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels bijlage E, overzicht overname personeel.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De eventuele suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de Deelnemer daadwerkelijk overgenomen medewerkers.

7.4 Legitimatie

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

7.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de Deelnemer uitgezonderd de medewerkers van het te managen overeenkomst met de sociale werkvoorziening zijn verplicht door de Deelnemer herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. De medewerkers van het te management overeenkomst met de sociale werkvoorziening dienen voor de opdrachtgever duidelijk herkenbaar te zijn.

Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding, het dragen van caps, muziekspelers en/of het onrechtmatig gebruik van de telefoon is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Deelnemer op de locatie(s) van de Opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de Deelnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Onder meer om reden van veiligheid is de Deelnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Deelnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locatie(s) van de Opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

Op de locaties is een BHV plan aanwezig. De medewerkers van de Deelnemer worden voorzien van een instructie en passen zich hier op aan.

Na gunning voert de Deelnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit.

Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” in acht genomen. De Deelnemer informeert de Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Deelnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever ter beschikking.

7.7 Schade

De Deelnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Deelnemer verhaald. De Deelnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Deelnemer, per eerste gelegenheid aan de Opdrachtgever.

7.8 Sleutelbeheer

Schoonmaakmedewerkers krijgen sleutel, druppel en een NVD pas in bruikleen, in bezit voor het uitvoeren van de werkzaamheden. In geval van verlies worden de kosten daarvan in rekening gebracht bij de dienstverlener. De Opdrachtgever heeft een digitaal sleutelsysteem in gebruik dat extra programmeertaken met zich meebrengt bij verlies, ook deze kosten worden in geval van verlies in rekening gebracht bij de Deelnemer.

Voor het in bruikleen geven van een NVD pas dient hiervoor de naam en telefoonnummer van de desbetreffende schoonmaakmedewerkers geregistreerd worden bij de NVD

8 Communicatie

Voor een optimale dienstverlening is regelmatig contact met korte lijnen van groot belang voor Opdrachtgever. De Deelnemer is goed bereikbaar, adviseert en speelt snel in op diverse situaties, zoals extra werkzaamheden in geval van evenementen. Een vast aanspreekpunt informeert daarbij regelmatig bij de contactpersoon van Opdrachtgever of er nog bijzonderheden zijn en stemt specifieke werkzaamheden af.

8.1 Nederlandse taal

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

8.2 Overleg tussen Opdrachtgever en Deelnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Deelnemer vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De Deelnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de Opdrachtgever.

De Deelnemer heeft vaste aanspreekpunten op de locaties Het aanspreekpunt is altijd aanwezig en bereikbaar en beschikt over beslissingsbevoegdheid op alle gebieden. De Deelnemer gaat in het ondernemingsplan in de offerte uitgebreid in op dit profiel en beschrijft welke onderscheidende onderdelen de voorgestelde aanspreekpunten hebben. Daarbij wordt beschreven hoe en op welke wijze invulling gegeven gaat worden bij tijdelijke of permanente absentie van de betreffende aanspreekpunten.

8.3 Managementinformatie

De Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de Deelnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De Deelnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de Opdrachtgever. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De Deelnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de Opdrachtgever is de Deelnemer 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 Deelnemer dit in haar inschrijving.

8.5 Gebouwinformatieboek

De Deelnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan de Opdrachtgever. 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 Deelnemer en de Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Deelnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd
- handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode wordt door de Deelnemer voldaan aan alle KPI's. Het resultaat op de KPI's wordt tenminste ieder kwartaal inzichtelijk gemaakt en beoordeeld. Daarbij is de intentie van de Deelnemer dat 100% wordt voldaan aan de omschreven KPI's. De Deelnemer monitort alle KPI's zodanig dat hierop door Opdrachtgever ge-audit kan worden. De monitoring maakt onderdeel uit van de managementrapportage die door de Deelnemer wordt aangeleverd.

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder contractjaar stellen Opdrachtgever en de Deelnemer in gezamenlijk overleg de KPI's vast. Met het behalen van de KPI's in een contractjaar kan een extra optiejaar verdiend worden.

9.1 Kwaliteit meten

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):

- Werkruimten : AQL: 5%
- Verkeersruimten : AQL 6%
- Vergaderzalen : AQL 6%
- Sanitaire ruimten : AQL 4%
- Theater/ danszaal : AQL. 5%

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.

9.1.1 *Procescontrole*

De Deelnemer past procescontroles toe voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit.

9.1.2 *Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) en uitvoering*

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 2. De Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is twee keer per jaar. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Deelnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit, conform NEN 2075. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de Deelnemer. De Deelnemer geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

9.1.3 *Vervolgstappen bij afkeur*

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

Vervolgstappen:

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

9.1.4 *Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer*

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer 6,00 als norm. Dit rapportcijfer wordt behaald indien het aantal fouten gelijk is aan de goedkeurgrens. Indien de Deelnemer onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00.

Per gebouw wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de Deelnemer behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de her-metingen.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per cluster of gebouw. De formule luidt als volgt:

$$10 - \text{Aantal fouten} \times 4 : \text{Goedkeurgrens} = \text{cijfer}$$

Voorbeeldberekening rapportcijfer

	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Werkruimte	9	10	6,4
Verkeersruimte	19	20	6,2
Vergaderzalen	25	25	6,0
Sanitaire ruimte	7	8	6,5
Theater/ danszaal	10	15	6,0
Totaal	70	78	
	Rapportcijfer		6,4

Het gemiddeld jaarrapportcijfer wordt berekend door alle berekende rapportcijfers per keuring in het jaar te delen door het aantal metingen waarop uiteindelijk verrekening plaatsvindt.

9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van de Opdrachtgever. Via een aselechte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers.

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Ieder aspect kent enkele subvragen en krijgt een weging. De opdrachtgever overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de dienstverlener.

De gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10. Met een 6 of hoger beoordeelde aspecten mogen in een volgende meting niet met een onvoldoende worden beoordeeld. Indien dit wel geschiedt wordt de totale belevingsmeting als onvoldoende beoordeeld.

De norm van de eerste belevingsmeting is het rapportcijfer 7. Deze norm wordt per contractjaar verhoogd met een half punt (0,5) tot een maximum te behalen norm van een 8,5. Het eindoordeel