

Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en
sanitaire voorzieningen



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding	4
2. Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1 Dagelijkse schoonmaak	5
2.2 Periodieke schoonmaak	6
2.2.1 Vloeren algemeen	7
2.2.2 Conserveren linoleum vloeren	7
2.2.2.1 Tapijt vloeren	8
2.3 Regiewerkzaamheden.....	8
2.4 Werktijden en werkbare dagen	8
2.5 Technische- en opslagruimten	9
2.6 Apparatuur	9
2.7 Sanitaire voorzieningen	9
3 Ruimtestaten en mutaties.....	10
3.1 Ruimtestaat	10
3.2 Contractmutaties	10
4 Personeel.....	12
4.1 Inzet personeel.....	12
4.2 Verklaring Omtrent Gedrag	12
4.3 Legitimatie.....	12
4.4 Huisregels.....	13
4.5 Taal	13
4.6 Opleiding	13
4.7 Social return	13
4.8 Overname personeel	13
4.9 Leiding	14
4.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	14
4.11 Eigen dienst	14
5 Kwaliteit en controles.....	15
5.1 DKS-procescontrole	15
5.2 VSR-KMS Contractbeheersing	15
5.3 Audit.....	15
5.4 Kwaliteitsbeleving	15
5.5 Nulmeting.....	16
6 Veiligheid, Arbo en Milieu	17
6.1 Machines, middelen en materialen	17
6.2 Veiligheid.....	17
6.3 Toegankelijkheid en afsluiten	17
6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten	18
6.5 Milieu	18
6.6 Afval	19
7 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	20
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	20
7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	20
7.3 Nutsvoorzieningen	20
7.4 Werkkasten.....	20

7.5	Sleutels/toegangspassen	20
8	Communicatie en facturatie	21
8.1	Management vanuit de Opdrachtgever	21
8.2	Communicatiematrix	21
8.3	Managementinformatie	22
8.4	Webbased klantportal	23
8.5	Logboek en gebouwinformatieboek	23
8.6	Klachtenregistratie- en afhandeling	24
8.7	Facturatie	24
9.	Sanitaire voorzieningen	26
9.1	Bestellingen en (na)levering	26
9.2	Procedure extra leveringen	26
9.3	Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen	26
9.4	Levertijden	26
9.5	Demontage bestaande apparatuur en montage	27
9.6	Service en onderhoud	27
9.7	Materiaal en fabricagefouten	27
9.8	Gebruiksklaar opleveren	28
9.9	Management informatie	28
9.10	Defecten	28
9.11	Specificatie sanitaire voorzieningen	28
9.12	Facturering	31
10.	Glasbewassing	32
10.1	Algemene eisen glasbewassing	32
10.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	32
10.3	Uitvoering glasbewassing	32
10.4	Oplevering glasbewassing	33
10.5	Frequentie glasbewassing	34
10.6	VCA	34
10.7	Planning/ vooraankondiging	34

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure met referentienummer KQJK01-05-2023

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

2. Uitvoering van de schoonmaak

De schoonmaakwerkzaamheden vinden in de diverse locaties van Stichting Swalm & Roer plaats. In deze gebouwen zijn diverse ruimtesoorten gevestigd. In de werkprogramma's zijn de diverse ruimtesoorten terug te vinden.

2.1 Dagelijkse schoonmaak

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten met betrekking tot alle ruimtecategorieën. De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden.

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de Opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden omdat ruimten in gebruik zijn, dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de inschrijver en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2.00 meter;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag dient dagelijks overal verwijderd te worden (tevens boven reikhoogte);
- Schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemopt.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;

- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de Opdrachtgever een meldingsplicht hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;
- De scholen zorgen ervoor dat bij grote papiersnippers worden opgeruimd maar de klaslokalen worden niet aangeveegd door de scholen.
- Voor het stofwissen en moppen: In de klaslokalen worden de stoelen op de tafels gezet door de scholen. In de overige ruimten moet dit door het schoonmaakbedrijf gedaan.
- Onder tapijt worden ook vloerkleden, speelmatten en (schoon)lopmatten en dergelijke verstaan.

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's (bijlage 8).

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. De planning van de periodieke werkzaamheden wordt jaarlijks aangeleverd door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken dat de uitvoering van de geplande periodieke werkzaamheden is geborgd en digitaal inzichtelijk is voor de locatieverantwoordelijke van Stichting Swalm en Roer. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Indien de locatie daarom verzoekt dienen de periodieke werkzaamheden na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

2.2.1 Vloeren algemeen

Er dient een vloerenboek door opdrachtnemer te worden bijgehouden waarin per locatie op ruimteniveau inzichtelijk is welke onderhoudsbeurten op de vloeren (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) uitgevoerd zijn.

Voor wat betreft het vloeronderhoud dient de betreffende ruimte, indien dit voor de aard van de werkzaamheden noodzakelijk is, door Opdrachtnemer in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen. Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd. De locatie zal ervoor zorgen dat de spullen weggehaald worden uit de verplaatsbare kasten.

2.2.2 Conserveren linoleum vloeren

Bij het conserveren van vloeren dient de vloer eerst te worden gestript.

Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. spoelen, neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte bescherm laag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Het bedrag voor conserveren dient door inschrijver separaat inzichtelijk te zijn gemaakt in het calculatiebestand. De overige werkzaamheden die met het vloeronderhoud te maken hebben (sprayen/opblokken/schrobben), behoren wel tot het periodieke werk en dienen dus in het totaalbedrag mee te worden genomen.

De aanwezige topshield vloeren dienen te worden behandeld als linoleum vloeren.

De jaarlijkse beurt voor conserveren dient in overleg met de locatie te worden uitgevoerd en indien wenselijk verdeeld over de vakanties, om zodoende de belasting voor de scholen te verkleinen.

2.2.2. Tapijt vloeren

Vlekken in het tapijt dienen dagelijks verwijderd te worden. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen. Indien een vlek zich op geen enkele wijze laat verwijderen wordt dit geregistreerd in het vloerenboek. De tapijtvloeren (tevens Flotexvloeren) dienen jaarlijks machinaal te worden gereinigd.

Met betrekking tot al het vloeronderhoud gaat de Opdrachtgever uit van de kennis en expertise van de opdrachtnemer waarbij deze de juiste methode en middelen toepast en indien nodig op eigen initiatief advies inwint bij fabrikant met betrekking tot het onderhoud van de betreffende vloerensoort.

2.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de Opdrachtnemer opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient hiervoor in Bijlage 7 "Calculatiebestand" in het tabblad "regieprijzen" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.

Een order voor regiewerkzaamheden, zijnde eenmalige opdrachten, kan alleen schriftelijk verstrekt worden door de opdrachtgever. Na uitvoering van de werkzaamheden, moeten de werkzaamheden opgeleverd worden aan de locatieverantwoordelijke. De locatieverantwoordelijke tekent, na tevredenheid, de werkzaamheden af. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van inschrijver een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

Op de factuur dient het offertenummer vermeld te zijn. Facturen zonder offertenummer worden niet in behandeling genomen.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

2.4 Werktijden en werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 schoolweken. Buiten deze schoolweken dient er een extra schoonmaakdag te worden uitgevoerd op de laatste dag van de herfstvakantie, kerstvakantie, carnavalsvakantie, meivakantie en de zomervakantie. Op deze dag dient er schoonmaak op de scholen te worden uitgevoerd zodat de scholen weer schoon zijn vóór aanvang van de eerste schooldag na de vakantie. De inschrijver dient hiermee rekening te houden in de calculatie.

Voor de periodieke werkzaamheden die in de vakantieperioden worden uitgevoerd, dienen afspraken gemaakt te worden met de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. De opdrachtgever geeft jaarlijks voor 1 juli aan wat de vakantieperioden en de vrije dagen/studiedagen voor het komende schooljaar zijn waarop de scholen gesloten zijn.

De schoonmaak moet overdag uitgevoerd worden (dag schoonmaak). Als de voorkeur van de directie van een school uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de inschrijver overlegd en gezocht naar een passende oplossing. De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 06.00 uur – 18.00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld.

Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

2.5 Technische- en opslagruimten

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

2.6 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffie-automaten dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak **niet** te worden meegenomen. Dit wordt door de school zelf uitgevoerd. Het is wel mogelijk dat werkzaamheden op regiebasis worden afgeroepen.

2.7 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig.

3 Ruimtestaten en mutaties

3.1 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In Bijlage 7 "Calculatiebestand" zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
BRINNUMMER	Brinnummer van het gebouw
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw.
ETAGE	Verdieping.
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte.
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte.
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud.
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud.
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort.
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar code werkprogramma.
BIJZONDERHEDEN	Bijzonderheden welke van toepassing zijn op de betreffende ruimte.
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN CONSERVEREN PER JAAR	De totale kosten per jaar voor het conserveren.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden inschrijver

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de ruimtestaat zoals ruimtesoort en vloerafwerking maar ook door verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden door de Opdrachtnemer doorgerekend gebaseerd op de reeds uitgebrachte offerte voor de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten. De Opdrachtgever

houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met de Opdrachtgever. Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

De mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het Calculatiebestand. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever ieder kwartaal een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met Opdrachtgever. De door de mutaties aangepaste aannemsom worden zowel aan de locatieverantwoordelijke als ook aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever gecommuniceerd. Het actuele calculatiebestand is te allen tijde inzichtelijk en toegankelijk voor opdrachtgever in het online portaal.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geacordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

4 Personeel

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar.

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen. De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever werkt met een vaste pool van mensen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht. De inschrijver dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid en uren geregistreerd wordt. Op aanvraag van de Opdrachtgever dient de borging van deze registratie door Opdrachtnemer aangetoond te worden.

Indien op een locatie van de Opdrachtgever gegrond bezwaar bestaat tegen een medewerker zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel.

4.2 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient elke drie jaar vernieuwd te worden. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.3 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen dat ze werkzaam zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van de Opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke. Dit geldt ook voor uitzendmedewerkers.

4.4 Huisregels

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is verboden binnen de poorten van de locaties. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

4.5 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

4.6 Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen binnen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.7 Social return

Opdrachtnemer verplicht zich om zich in te zetten om een gedeelte van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de Overeenkomst te besteden aan inspanningen in het kader van SROI. Het percentage van SROI bedraagt 5% van de productieuren.

4.8 Overname personeel

De Opdrachtnemer dient de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. De Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.9 Leiding

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. Deze manager zal regelmatig met de locatieverantwoordelijke en contractbeheerder overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt pro-actief mee bij mutaties. De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS-controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke van de school. Ook dient de schoonmaakmedewerker periodiek aan te sluiten bij de evaluatiegesprekken op de locatie.

4.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen op de dag van uitval aangevuld te worden, zodat aan het einde van iedere werkdag wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma dat op de betreffende dag van toepassing is. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Het vervangende personeel dient altijd voor aanvang van de werkzaamheden aangemeld te worden bij de locatie en geïnstrueerd te zijn met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en regels.

4.11 Eigen dienst

De opdrachtgever heeft op een aantal scholen nog eigen dienst medewerkers die schoonmaaktaken verricht. Deze medewerkers hoeven niet te worden aangestuurd. De Opdrachtnemer levert wel de schoonmaakmiddelen en materialen voor de eigen dienst medewerkers en zorgt voor vervanging bij verlof of ziekte. Tevens worden de medewerkers voorzien van instructies en trainingen met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden en het gebruik van middelen en materialen. De kosten daarvan zijn inbegrepen in de totaalprijs.

5 Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtnemer voert maandelijks DKS controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KMS - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen 4x keer per jaar per locaties kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn. De kosten voor deze metingen zijn voor de Opdrachtgever. Indien de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld zal binnen 2 weken een herkeuring uitgevoerd worden op kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

Opdrachtgever laat de kwaliteitsmetingen vooraf aankondigen. In Bijlage 10 "Boeteclausule" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

5.3 Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.4 Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever laat jaarlijks een kwaliteitbelevingsonderzoek uitvoeren. Een half jaar nadat het nieuwe contract afgesloten is zal het eerste kwaliteitbelevingsonderzoek uitgevoerd

worden. De uitslag van het onderzoek zal door de opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden. De resultaten worden per locatie gesplitst. De Opdrachtgever kan online selecties maken in de resultaten van het kwaliteitbelevingsonderzoek. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van de Opdrachtgever. Bij onvoldoende resultaat dient de Opdrachtnemer een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden bij het volgende onderzoek. In de bonus/malusregeling staat welke maatregelen genomen worden indien de inschrijver niet aan alle voorwaarden voldoet die in dit programma van eisen vermeld zijn.

5.5 Nulmeting

Opdrachtgever zal aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3 Toegankelijkheid en afsluiten

De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel scholen geopend en/of afgesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan:

- Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/ gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de locatieverantwoordelijke. Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm.

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de inschrijver op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de inschrijver een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

6.5 Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de inschrijver zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De inschrijver dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de inschrijver voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de inschrijver daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare

flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwing-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de Opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

6.6 Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De inschrijver dient voor de afvalzakken te zorgen. Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers (conciërges) van de opdrachtgever op locatie. De papieren handdoekjes moeten door de schoonmaakmedewerker worden aangevuld.

7 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers of apparatuur, wasmachines (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie ontegensprekend.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

7.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

7.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de Opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking worden gesteld. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimten.

7.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van de Opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening Opdrachtnemer.

8 Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit de Opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

De contractbeheerder van de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is de contractbeheerder de contactpersoon op strategisch niveau voor Opdrachtnemer.

Deze contractbeheerder is verantwoordelijk voor het inmonitoren van KPI's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatiematrix

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- 1 keer per jaar strategisch overleg tussen de contractbeheerder van de Opdrachtgever en de districtsmanager/directeur van de Opdrachtnemer;
- 4 keer per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de Opdrachtgever en de verantwoordelijke manager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

Decentraal

- 4 keer per jaar met de directe leiding van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van alle bijeenkomsten.

De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund binnen 6 weken, een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen o.a.:
1x per jaar - Strategisch overleg (centraal)	Contractbeheerder/ Bestuurder	Districtmanager/Directeur	- Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; - Aanpassing van de overeenkomst; (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4x per jaar - Tactisch overleg (centraal)	Contractbeheerder	Rayonmanager/Rayonleider	- Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; - KPI en verbeterpunten; - Presentatie van de managementrapportage; - Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); - Benoeming van nieuwe contactpersonen.
4x per jaar Operationeel overleg	Locatieverantwoordelijke	Rayonleider/Objectleider	- Personele zaken en aansturing; - Kwaliteitsmetingen; - Klachten en verbeterpunten; - Planning; - Periodieke werkzaamheden; - Regiewerkzaamheden;

8.3 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Samenvatting van de tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: Overzicht van aantal klachten en meldingen per school en inzichtelijk hoe deze zijn opgelost, binnen welke tijd. Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen, VOG per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Urenoverzicht met daadwerkelijke productieuren per locatie afgezet tegen de gecalculeerde uren per locatie;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing); *
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

* en als deze gehouden zijn: bespreken van de follow up van de bevindingen tijdens kwartaaloverleg.

8.4 Webbased klantportal

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een webbased klantportal of andere digitale werkomgeving waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokkenen van de Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten het platform minimaal dient te kunnen bieden:

- Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtgever;
- Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtnemer;
- Actueel overzicht van de status van de afhandeling;
- Planning en afhandeling van periodieke werkzaamheden;
- Er kunnen meerdere gebruikers actief zijn op het platform;
- Periodieke gespreksverslagen tussen school en Opdrachtnemer;
- DKS rapportages;
- Actuele ruimtestaten van de school.

Het webbased klantportal dient gedurende de implementatieperiode ingericht te worden voor de Opdrachtgever en operationeel te zijn bij aanvang van het contract. Het platform is met betrekking tot de aangegeven functionaliteiten naar tevredenheid al in gebruik bij andere Opdrachtgevers.

8.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een digitaal logboek dat gekoppeld is aan het webportaal. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webportaal te worden geplaatst. Ook de aanwezigheid en gewerkte uren kunnen in het webportaal ingezien worden.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier

controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het digitale logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient digitaal inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels* en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;

*huisregels worden door de school aangeleverd.

8.6 Klachtenregistratie- en afhandeling

Een door de Opdrachtgever gemelde Klacht, Aanvraag of Storing (KAS) met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden wordt door de Opdrachtgever in het webbased klantportal geregistreerd. De KAS dient in behandeling te worden genomen door een medewerker van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer haalt minimaal 2x per dag ('s morgens en 's middags) KAS'en uit het webbased klantportal. Na uitvoering dient de KAS te worden afgemeld in het webbased klantportal.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten en storingen uit te gaan van de volgende richtlijnen:

Verstoringen van, of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct en uiterlijk, afhankelijk van de KAS, binnen 24 uur te worden hersteld.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uit ziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de inschrijver overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

8.7 Facturatie

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur naar administratie@swalmenroer.nl gestuurd. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamel factuur per locatie. Bij deze verzamel facturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;

- Bijbehorende brinnummer;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

Betalingstermijn

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

Naast de periodieke reguliere facturatie, kan Opdrachtnemer extra opdrachten op afroep uitvoeren. Voor deze opdrachten verstuurd Opdrachtnemer een opgave van de opdrachten incl. de kosten. Hierna zal de Opdrachtgever de opdrachten controleren en indien akkoord, hiertoe een digitale opdracht verstrekken. Het versturen van een factuur voor extra opdrachten is niet toegestaan zonder dat de Opdrachtgever hiertoe een digitale opdracht/offerte heeft verstrekt.

Onder bijzondere omstandigheden waarin scholen (gedeeltelijk) sluiten zoals de crisis rondom Covid-19 dient de Opdrachtnemer flexibel te zijn. Indien er geen of weinig leerkrachten en leerlingen op de scholen aanwezig zijn is het logisch dat er veel minder vervuiling in de gebouwen is. De betaling van de reguliere werkzaamheden zal in overleg met de Opdrachtgever in redelijkheid worden overeengekomen.

9. Sanitaire voorzieningen

9.1 Bestellingen en (na)levering

De Opdrachtnemer levert op locatieniveau en levert de vullingen op een vooraf afgesproken centraal punt van de locaties van de Opdrachtgever. Dit wordt in de implementatie fase aangegeven door de locatie. Voor de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen is de Opdrachtnemer verantwoordelijk alsmede het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, zeep, ed.

De frequentie van de levering dient per locatie te worden afgestemd, waarbij voldoende voorraad per locatie gegarandeerd wordt voor het dagelijks gebruik van de apparatuur. Leveringen zijn afhankelijk van gebruik en capaciteit per locatie. Indien de Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren zal hij de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen met vermelding van de maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen.

Distributiekosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. De inschrijver mag hiervoor geen kosten in rekening brengen.

9.2 Procedure extra leveringen

Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd.

9.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen

Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, rolhanddoekautomaten en zeep zal door de Opdrachtnemer worden verzorgd. Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en indien nodig batterijen zijn in het beheer van de Opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient de Opdrachtnemer (in overleg met opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. Opdrachtgever gaat uit van een vervangcyclus van vier weken. De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen door de Opdrachtnemer. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

9.4 Levertijden

Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie en leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Indien er vanuit opdrachtgever behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en -dagen zal hij hierover in overleg treden met de Opdrachtnemer.

9.5 Demontage bestaande apparatuur en montage

In geval van nieuwe apparatuur dient de bestaande apparatuur bij implementatie van de overeenkomst te worden gedemonteerd en afgevoerd door de nieuwe Opdrachtnemer. Het demonteren en afvoeren van de apparatuur dient nadrukkelijk in overleg te gebeuren met de huidige leverancier waarmee afgestemd moet worden waar de dispensers afgevoerd worden of retour gaan naar huidige leverancier (i.v.m. duurzame verwerking). Het initiatief hiervoor ligt bij de nieuwe Opdrachtnemer.

Bij de montage van de nieuwe apparatuur maakt de Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van de bestaande boorgaten en zal de nieuwe boorgaten zoveel mogelijk in voegen plaatsen. Eventuele boorgaten die niet worden hergebruikt dienen door Opdrachtnemer gedicht te worden in lijn met de directe omgeving (kleur en uitvoering).

Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen van de apparatuur alsmede alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door de Opdrachtnemer zelf afgevoerd.

Alle apparatuur evenals de dameshygiëneboxen en toiletborstelhouders dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden.

Voor aanvang van de demontage en montage werkzaamheden dient een plan te worden opgesteld op welke wijze de apparatuur wordt geplaatst. Dit dient te allen tijde eerst goedgekeurd te worden door een door de Opdrachtgever aangewezen persoon.

Kosten voor demontage en afvoeren van bestaande apparatuur en montage van nieuwe apparatuur dienen te worden verdisconteerd in de prijs. Eventuele meerkosten dienen te worden gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever ontvangt hiervoor geen facturen.

9.6 Service en onderhoud

Van alle apparatuur alsmede van de bijhorende vullingen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen in apparatuur of vullingen dienen op voorstel van de Opdrachtgever te leiden tot een alternatief product en de vervanging dient kosteloos door de Opdrachtnemer te geschieden.

Onderhoud, reparatie en vervanging wordt door de Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd, uitgezonderd molest. Van Opdrachtnemer wordt één jaarlijkse servicerronde verwacht ter controle en reparatie van alle apparatuur. Deze servicerronde wordt opgeleverd middels een rapportage.

9.7 Materiaal en fabricagefouten

De te leveren apparatuur is vrij van materiaal- en fabricagefouten.

9.8 Gebruiksklaar opleveren

De te leveren apparatuur wordt gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Tevens dienen de gebouwbeheerders, het technisch personeel en het schoonmaakpersoneel geïnstrueerd te zijn over het gebruik van de dispensers. Daarnaast dient de gedemonteerde apparatuur en al het verpakkingsmateriaal evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door Opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

9.9 Management informatie

Opdrachtnemer dient half jaarlijks een digitale managementrapportage aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever. Hierin dient de volgende informatie per locatie te worden opgenomen:

- De basisuitrusting met de aantallen op een locatie;
- Gebruik van de diverse verbruiksartikelen;
- Leveringsfrequentie per artikel;
- Klachtenregistratie;
- Totaalkosten;
- Eventuele bijzonderheden.

De Opdrachtnemer is bereid en in staat om de bovenstaande managementinformatie aan te leveren in een door de Opdrachtgever gewenste vorm zonder daarvoor additionele kosten in rekening te brengen.

9.10 Defecten

Indien er een storing is of een apparaat defect is dient hiervan schriftelijk, per e-mail, een melding van gemaakt te worden door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft 3 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

9.11 Specificatie sanitaire voorzieningen

Bij het plaatsen van nieuwe apparatuur, vervangen of bijplaatsen van apparatuur geldt het volgende:

Op alle locaties wordt eenzelfde artikellijn geëist in een vergelijkbare ruimte, mits er geen technische belemmeringen zijn. Door de Opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire voorzieningen geleverd kunnen worden, conform de gestelde eisen en productspecificaties. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele contractperiode er hardware ter beschikking wordt gesteld die deugdelijk, duurzaam, functioneel en representatief is.

Voor de sanitaire voorzieningen in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- Alle soorten dispensers zijn van eenzelfde lijn en passen bij elkaar;
- Alle dispensers zijn verkrijgbaar in universeel wit, zilver of grijs. Onder universeel wordt verstaan dat minimaal 65% van de gehele dispenser van eenzelfde kleur dient te zijn. Andere kleuren en kleurencombinaties mogen enkel na goedkeuring van de Opdrachtgever worden gebruikt;

- Alle geoffreerde dispensers dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van Opdrachtgever geïnstalleerd worden;
- De dispensers zijn bestand tegen vandalisme;
- De dispensers dienen vanuit het oogpunt van de gebruiker afgesloten te zijn;
- Voor het schoonmaakpersoneel zijn de dispensers eenvoudig te openen middels een generieke sleutel, eventueel in combinatie met een openingssystematiek;
- Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden;
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de Opdrachtnemer geleverd en vervangen.

Onderstaand zijn de minimale eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen per artikel gespecificeerd.

Handdoekautomaat en verbruiksartikel papier

Hardware

- Dient geschikt te zijn voor 1 laags en 2 laags papieren handdoekjes;
- Dient over een capaciteit van minimaal 500 vellen te beschikken;
- Geschikt voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw) waarbij altijd slechts 1 vouwhanddoek tegelijk uit de dispenser komt;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dispenser gemaakt van minimaal 50% gerecycled materiaal.

Papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2 laags papier of meer;
- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Cradle to cradle certificaat of vergelijkbaar.

Handdoekautomaat in gesloten systeem

- Een gesloten systeem waardoor de handdoek continu schoon en droog blijft;
- De automaat is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel wordt opgerold bij het uittrekken van een schoon deel;
- De automaat voorziet in een scheiding van schoon en gebruikt deel;
- Breedtemaat van handdoek minimaal 20 cm;
- Bij papier is deze minimaal 2 laags, zacht en sterk;
- Papier heeft een hoog absorptievermogen;
- Wanneer het geen papier is dient het te zijn van 100% katoen;
- Minimaal 200 drogingen per rol.

Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Hardware

- Dienen voorzien te zijn van een voorraad indicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is;
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte;
- Toiletpapierdispenser moet afsluitbaar zijn;
- Continu systeem, 2^e rol wordt pas beschikbaar gesteld als de eerste rol op is.

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2-laags tissues of papier;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Indien op rol dient het papier scheurrandjes te hebben;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Cradle to cradle certificaat of vergelijkbaar.

Zeepdispenser en vulling

Hardware

- Er mag geen knijpsysteem aangeboden worden;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser (de desinfecterende variant mag ook in vloeibaar zijn);
- Dient huidvriendelijk te zijn;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn;
- Minimaal EU Ecolabel of vergelijkbaar.

Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen of geen batterijen;
- Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator.

Vulling

- Dient in minimaal 2 geuren leverbaar te zijn.

Damesverbandcontainers

- Dient voorzien te zijn van een bacteriedodende en geur neutraliserende methode;
- Dient geurdicht te zijn;
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk);
- Heeft een inhoud van minimaal 11 liter.

Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.

Afvalbakken

- Deksel met open inworp is toegestaan;
- Passend bij de lijn van de overige dispensers;
- Moet de mogelijkheid hebben om te kunnen worden opgehangen/bevestigd aan de muur.

9.12 Facturering

De facturatie voor de sanitaire voorzieningen vindt ieder kwartaal en achteraf plaats. Voor iedere locatie wordt een aparte factuur naar administratie@swalmenroer.nl gestuurd. Op de factuur dienen de kosten (incl./excl. btw) van de desbetreffende locatie plus het toebehorende brinnummer zichtbaar te zijn. Van de gefactureerde kosten wordt tegelijkertijd een Excel bestand via e-mail verzonden naar de Opdrachtgever.

10. Glasbewassing

10.1 Algemene eisen glasbewassing

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

10.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

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

10.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van (separatie-)glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Het tuckerpole systeem (met osmose techniek) mag worden ingezet mits aan de kwaliteitsnormen kan worden voldaan. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt verstaan alle vervuiling, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven.

Niet alleen de glasdelen dienen schoon te zijn maar ook de kozijnen, vensterbanken, beplating, etc. Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof. Onder vuil wordt o.a. verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen van o.a. vogels en insecten, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepen, vegen en of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

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

- Glazenwassers dienen zich bij de receptie van de locatie te melden;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen;
- De Opdrachtgever draagt zorg dat de medewerkers van de Opdrachtgever de vensterbanken leegruimen.
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij de Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt.
- De Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij de Opdrachtnemer.
- Na oplevering worden werkbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende werkbbon wordt bij de factuur gevoegd. Facturen zonder getekende werkbbon worden niet in behandeling genomen. Glasbewassing die tijdens sluitingsdagen uitgevoerd worden dienen achteraf door de opdrachtgever afgetekend te worden. Opdrachtnemer dient vooraf een afspraak met de opdrachtgever te maken voor het aftekenen/goedkeuren van de werkzaamheden.
- Iedere glassoort dient vrij te worden gemaakt van zonwering voordat er gestart kan worden met wassen. Dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de werkzaamheden dient de glazenwasser te controleren of dit is gebeurd. Indien dit niet het geval is brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte. Indien Opdrachtgever de mogelijkheid is geboden tot herstel en hier niet direct verdere actie op heeft ondernomen is het niet kunnen wassen van het glas(deel) niet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

10.4 Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt opgeleverd aan de Opdrachtgever. De betreffende contactpersoon op de locatie dient een opleverbon voor akkoord te tekenen. De kwaliteit dient te voldoen aan de volgende aspecten:

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

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

De Opdrachtgever kan tevens door een externe partij kwaliteitscontroles laten uitvoeren op de glaswaswerkzaamheden. Er worden steekproefsgewijs controles uitgevoerd op de locaties die gereed worden gemeld.

10.5 Frequentie glasbewassing

In de Bijlage 7 "Calculatiebestand" is de gewenste frequentie per onderdeel aangegeven. Indien de Opdrachtgever een extra glaswasronde wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

10.6 VCA

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

10.7 Planning/ vooraankondiging

De planning van de glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde zal vooraf in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden bepaald. Dit wordt half jaarlijks afgestemd. De Opdrachtnemer dient daarnaast de glasbewassing 1 week vooraf aan te kondigen. Er dient contact te worden opgenomen met locatie over de dag en tijdstip dat de werkzaamheden worden uitgevoerd en er dient afgesproken te worden wanneer er afgetekend kan worden.