

ArtEZ University of the Arts

Programma van Eisen

“Schoonmaakdienstverlening &
Glasbewassing”



Inhoud

1. Eisen m.b.t. de dienstverlening op de onderwijslocaties.....	2
2. Eisen m.b.t. de opstartperiode.....	4
3. Eisen m.b.t. toegang tot de gebouwen.....	6
4. Eisen m.b.t. personeel opdrachtnemer	6
5. Eisen m.b.t. contractmanagement en communicatie	8
6. Eisen m.b.t. het kwaliteitsmeetsysteem	11
7. Eisen m.b.t. algemene zaken of aandachtspunten	12
8. Eisen m.b.t. wet- en regelgeving en huisregels.....	12
9. Eisen m.b.t. klachten/ opmerkingen	13
10. Eisen m.b.t. facturatie (zie ook bijlage 13)	14
11. Eisen m.b.t. social Return / duurzaamheid.....	14

1. Eisen m.b.t. de dienstverlening op de onderwijslocaties

Eis 1.1: resultaatgericht

De gevraagde werkzaamheden van de onderwijslocaties van Opdrachtnemer zullen na oplevering op basis van resultaatgericht schoonmaken worden uitgevoerd, zie hiervoor de resultaatomschrijving in bijlage 11. De reguliere (dagelijkse) schoonmaak wordt uitgevoerd conform de resultaatbeschrijving. Het resultaat (dus niet de handeling) waaraan de elementen moeten voldoen staat hierin beschreven.

De aan te besteden opdracht betreft de uitvoering van schoonmaakdiensten conform de resultaatbeschrijving in bijlage 11. Onder reguliere schoonmaakdiensten wordt in ieder geval, maar niet limitatief, verstaan het:

- stofzuigen en moppen van de vloeren (waarbij het gele trappenhuis in het Rietveldgebouw conform de voorschriften van de leverancier schoongemaakt dient te worden, zie bijlage 11);
- afnemen van interieur;
- afnemen en reinigen van sanitair;
- legen van afvalbakken, leveren en vervangen van de (eventuele) zakken;
- gescheiden afvoeren van het afval naar de centrale inzamelcontainers;
- aanvullen van sanitaire middelen;
- aanvullen van sanitaire voorzieningen;
- afhandelen van gemelde storingen tijdens aanwezigheid op de locaties.

De resultaatbeschrijving is een vertaling van de minimum kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit programma ontslaat Opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de overeengekomen reinheid van de locaties, uiteraard binnen de kaders van de overeenkomst.

Eis 1.2: periodiek/ inspanningsgericht/ regie

Het verzorgen van periodieke werkzaamheden conform een inspanningsgericht programma (zie bijlage 11). Onder periodieke werkzaamheden verstaat ArtEZ in ieder geval maar niet limitatief:

- de glasbewassing aan binnen- en buitenzijde, inclusief separatieglass;
- inventaris/ elementen zoals radiatoren, vensterbanken, luxaflex, afvalbakken, deuren) nat reinigen;
- sanitaire ruimten vochtig reinigen met schuim.

De planning van uitvoering van de laagfrequente werkzaamheden (niet zijnde vloerenonderhoud) gaat te allen tijden in overleg met ArtEZ. In principe wordt uitgegaan van de voorgeschreven frequentie van deze werkzaamheden door ArtEZ, echter kan op advies van Opdrachtnemer dan wel in overleg tussen ArtEZ en Opdrachtnemer voor een andere frequentie of uitvoeringsmethode worden gekozen.

Twee maal (2) per jaar vindt de glasbewassing van het gevelglas (binnen- en buitenzijde) en separatieglass plaats. Deze worden door de Opdrachtnemer ingepland, waarbij ArtEZ input levert over belangrijke dagen, zoals open dagen en finals. Opdrachtnemer stemt de planning van de glasbewassing af op de opgegeven belangrijke data. De afgesproken contactpersonen van Opdrachtgever ontvangen begin van het jaar een overzicht met de planning en wordt hier uiterlijk zeven (7) dagen voorafgaand aan de uitvoering nogmaals van op de hoogte gesteld.

Naast de resultaatgerichte (dagelijkse/ wekelijkse) en inspanningsgerichte (maandelijks en periodieke) werkzaamheden zijn er ook nog een aantal regiewerkzaamheden die ArtEZ tijdens het contract kan laten uitvoeren. Hiervoor zal ArtEZ bij de opdrachtnemer een offerte opvragen ten tijde dat ArtEZ deze werkzaamheden wil laten uitvoeren. ArtEZ heeft te allen tijde de mogelijkheid om deze offerte te toetsen op marktconformiteit en is niet verplicht de offerte te gunnen aan de opdrachtnemer. Het gaat (niet limitatief) om de volgende werkzaamheden:

- het reinigen van zonnepanelen;
- reinigen van schachten/kruipruimte T&D;
- Rietveld armaturen op hoogte reinigen bij het Rietveldgebouw en in de Studio's T&D;
- het reinigen van de dakranden van het Rietveldgebouw;
- de dieptereiniging van de keuken;
- het dagelijkse schoonmaakonderhoud van tijdelijke externe huurpanden / ruimtes.

Eis 1.3: werktijden

In principe vinden de werkzaamheden op de locaties van ArtEZ plaats op van maandag tot en met zaterdag, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er vanuit te gaan dat alle schoonmaakmomenten op werkdagen tussen 06.00 en 21.30 uur plaatsvinden en op zaterdag tussen 9:00 en 17:00 uur. In bijlage 9 Locatieoverzicht zijn onder andere de openingstijden van de gebouwen opgenomen. De medewerkers van opdrachtnemer zijn nimmer verantwoordelijk zijn voor het sluiten van locaties. Het openen van locaties doen ze alleen voor binnenkomst om hun eigen werkzaamheden te starten. Ze openen nooit gebouwen voor publiek. ArtEZ kan deze openingstijden aanpassen tijdens het contract. Zolang de openingstijden vallen binnen een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening, conform de Toeslag Bijzondere Uren van de CAO, blijven standaard normen en tarieven van toepassing.

Eis 1.4: vakantieperiodes

De schoonmaakwerkzaamheden vinden alle weken van het jaar plaats, uitgezonderd algehele sluiting van de onderwijslocatie(s). Voorafgaand aan elk schooljaar ontvangt de Opdrachtnemer de jaarplanning per locatie met daarop aangegeven welke categorie van toepassing is. ArtEZ maakt onderscheid in vier categorieën:

- volledig in bedrijf;
- onderwijsvrije weken met minimale bezetting;
- gesloten, maar open voor onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen, etc.;
- volledig gesloten ten behoeven van feestdagen/ vakantie.

Tijdens de implementatie worden voor de eerste periode van het contract de exacte tijden gedeeld met de opdrachtnemer. Het kan dus zijn dat er aanpassingen in de frequenties plaats vinden op basis van deze nieuwe informatie.

Eis 1.5: opslag middelen en materialen

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende, waarbij uitgangspunt is dat alle mogelijke kosten voor onderstaande zaken verwerkt zijn in de geoffreerde prijzen:

- Middelen en Materialen *	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer.
- Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer
- Werkwagens	Aanleveren door Opdrachtnemer
- Werkkasten	Veelal aanwezig
- Opslagruimte	Veelal aanwezig
- Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door ArtEZ
- Wasmachine	Ruimte wordt beschikbaar gesteld door ArtEZ, de wasmachine zelf zal door Opdrachtnemer geleverd en geplaatst en onderhouden dienen te worden. De wasmachines dienen conform NEN 3140 gekeurd te zijn en een energielabel A te bezitten. Op dit moment zijn er op alle locaties wasmachines geplaatst door de huidige opdrachtnemer, behalve op de locatie Essengarde.

* Hieronder vallen ook de benodigde vuilniszakken voor alle mogelijke vuilnisbakken.

Eis 1.6: schoonmaak serverruimten

De schoonmaak van serverruimten en IT-opslagruimten worden enkel in overleg met, op aangeven van en onder toezicht van ICT-medewerkers van ArtEZ schoongemaakt. Indien de ICT-medewerkers van ArtEZ niet zelf de ruimten schoonmaken, dan geven ze aan opdrachtnemer aan welke werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden in de betreffende ruimten. Dit betreffen dan regiewerkzaamheden. De enige uitzondering is de ruimte M.2.08.d (ICT opslag) in het Middengebouw. Opdrachtnemer maakt in deze ruimte conform de resultaatbeschrijving schoon.

Eis 1.7: restauratieve ruimten en pantry's Schoonmaak door Catering

In de aanbesteding voor de cateringactiviteiten is met betrekking tot de schoonmaak afgesproken dat de cateraar verantwoordelijk is voor:

- schoonmaken 'eigen' outlets. Het gaat om de outlets waar producten worden bereid en worden verkocht, inclusief de afwaskeuken en opslagruimten en dieptereiniging.
- schoonmaken zitgedeelte restaurant (in locaties waar cateraar gecontracteerd is, overige locaties liggen de werkzaamheden bij het schoonmaakbedrijf). De cateraar zorgt gedurende de dag voor een representatieve ruimte waar gasten kunnen verblijven, door het dagelijks schoonhouden en leegmaken van tafels, stoelen en vloeren (afruimen en (af)vegen).
- de schoonmaak en onderhoud (vullen, reinigen) van de automaten t.b.v. de warme dranken.

Voor het schoonmaakbedrijf betekent dit dat zij:

- de pantry's schoonmaken, exclusief de koffieautomaten t.b.v. de warme dranken;
- het dagelijks (in de ochtend) schoonmaken van de restauratieve ruimten uitvoeren, waaronder alle tafels, stoelen, kasten, schermen, afruimunits, en achtergebleven afval;
- de prullenbakken in de restauratieve ruimten ledigen en voorzien van een nieuwe zak;
- op verzoek schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren voor de cateraar, waarvan de kosten rechtstreeks in rekening gebracht worden bij de cateraar;
- dat zij de koelkasten in pantry's ledigen en reinigen.

Eis 1.8: sanitaire voorzieningen

De inkoop van sanitaire dispensers, middelen en aanverwante artikelen (zoals MUP's) zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. Opdrachtnemer dient de volgende werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van de sanitaire middelen in de breedste zin van het woord:

- voorraadbeheer en plaatsen benodigde bestelling bij huidige opdrachtnemer ELIS voor de sanitaire middelen (vullingen);
- bijvullen van de (huidige) dispensersystemen zodat deze op elke moment van de dag gevuld zijn (conform resultaatomschrijving);
- signaleren en melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit per mail melden bij ELIS);
- controle op afhandeling van de gemelde storingen bij ELIS (tijdens de reguliere werkronde);
- verzorgen van het logistieke proces na aflevering in de voorraadkasten door de sanitaire middelen leverancier.

ArtEZ houdt zich altijd het recht voor om tijdens het contract wijzigingen aan te brengen in de gekozen sanitair/dispensersystemen, dan wel keuze voor leverancier. De werkzaamheden voor de taken van de sanitaire middelen zijn integraal onderdeel van de schoonmaaktaak en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

Eis 1.9: flexibiliteit

Opdrachtnemer is zich bewust van de 'grilligheid' en benodigde flexibiliteit in het kunstonderwijs en bij bepaalde (ad-hoc) evenementen, projecten of gebeurtenissen tijdens het studiejaar (bv. finals). Het uiteindelijke doel van opdrachtnemer is dat ze hier mee omgaat in haar dienstverlening. In gunningscriterium 2 wordt gevraagd deze doelstelling en benodigde flexibiliteit verder uit te werken.

2. Eisen m.b.t. de opstartperiode

Eis 2.1: opstart/ implementatie

Wekelijks dient opdrachtnemer voor opdrachtgever een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Dit op basis van de planning zoals deze direct na gunning wordt opgesteld. Belangrijke aandachtspunten bij de opstart zijn onder andere:

- frequente (minimaal 1x per week) communicatie met implementatie- en contractmanager van ArtEZ;
- dagelijkse afstemming met hoofdconciërges van de locaties;
- direct na officiële gunning afstemmen met huidige medewerkers in verband met mogelijke overname (conform cao);

- afstemming met vertrekkende partij en ArtEZ inzake de nulmeting (inclusief vloeren) die uitgevoerd zal worden voor startdatum nieuwe Overeenkomst;
- over voldoende en adequate middelen, materialen en machines beschikken per startdatum contract, rekening houden met mogelijke bestelperiodes en levertijden.

Direct na gunning (maximaal 2 weken) maakt en bespreekt de opdrachtnemer een implementatieplan. Om de benodigde kennis van ArtEZ te vergaren plant opdrachtnemer direct na gunning een opstartgesprek met ArtEZ. In het implementatieplan is minimaal opgenomen:

- de planning van de implementatie, inclusief de te behalen mijlpalen;
- een communicatiematrix waarin alle overlegmomenten met de diverse functionarissen van ArtEZ zijn opgenomen;
- de te plannen acties/ werkzaamheden m.b.t. de overname van het huidige personeel;
- de te plannen acties om te komen tot de nulmeting en daaruit volgende acties.

Eis 2.2: nulmeting algemeen

Insteeke is dat de nieuwe schoonmaakleverancier met een nulpunt start met de schoonmaakdienstverlening op de ingangsdatum van het nieuwe contract. Om dit nulpunt te bepalen wordt door een onafhankelijk adviesbureau een nulmeting uitgevoerd. Deze meting wordt minimaal vier (4) weken voorafgaand aan de startdatum van het contract uitgevoerd, zodat de zittende partij voldoende mogelijkheid heeft om eventuele achterstanden weg te werken. Tijdens de meting wordt door het onafhankelijke adviesbureau gelet op eventueel achterstallig onderhoud met betrekking tot periodiek werk, materiaalfouten en eventuele actiepunten van de zittende Opdrachtnemer. Van de nulmeting zal door het adviesbureau een rapportage opgesteld worden, waarin tevens beschreven wordt wat de mogelijke herstelwerkzaamheden zijn. In overleg met de vertrekkende leverancier zal bepaald worden wanneer de herstelwerkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Na het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden wordt er een nieuwe meting uitgevoerd. Deze meting dient door de huidige leverancier, de opdrachtnemer en de hoofdconciërge van ArtEZ te worden bijgewoond.

Na het bereiken van het nul-niveau is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het op dit niveau houden van het schoonmaakonderhoud conform de resultaatbeschrijving en inspanningsgerichte werkzaamheden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Eis 2.3: nulmeting vloeronderhoud

In de huidige situatie wordt het periodieke vloeronderhoud (o.a. polymeren en conserveren van de linoleum vloeren) ingekocht als een aparte opdracht bij de huidige opdrachtnemer. In het nieuwe contract wordt het vloeronderhoud niet ondergebracht bij de opdrachtnemer.

De staat van het vloeronderhoud wordt wel meegenomen in de nulmeting, zodat de zittende opdrachtnemer eventuele achterstanden kan wegwerken.

Eis 2.4: ketensamenwerking

Opdrachtnemer is verplicht om samen te werken met zowel de diensten van ArtEZ als andere opdrachtnemers van ArtEZ op facilitair gebied zoals catering, technisch onderhoudspartijen en de afvalverwerker. Hierbij valt te denken aan het initiëren of deelnemen aan bijeenkomsten en overlegmomenten, het (gezamenlijk met andere opdrachtnemers) opstellen van verbetervoorstellen voor bepaalde problemen en thema's in de ketensamenwerking. Bijvoorbeeld op het gebied van efficiëntie, gebruikerstevredenheid en duurzaamheid. De benodigde personele inzet voor deze samenwerking wordt geacht te zijn verdisconteerd in het uurtarief. De kosten voor de daadwerkelijke uitvoering van de verbetervoorstellen worden te allen tijde met ArtEZ besproken, afgestemd en door ArtEZ goedgekeurd alvorens de verbetervoorstellen uitgevoerd worden. Vanzelfsprekend kunnen kosten die de eigen dienstverlening raken (en verbeteren) niet aan ArtEZ doorberekend worden.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er persoonlijk, enthousiast, ondernemend én met eigenaarschap en durf invulling wordt gegeven aan het creëren van doelmatige interactie met alle facilitaire partners. De Opdrachtnemer brengt de belangen, doelen en ambities van alle facilitaire partners in lijn met elkaar én met die van ArtEZ. Bijvoorbeeld het schakelen met de facilitaire ketenpartner én van ArtEZ. Dat levert voor alle ketenpartners een lonende samenwerking op: we werken immers allemaal vanuit dezelfde uitgangspunten aan dezelfde doelen en ambities. Vanuit deze gedachte legt ArtEZ het initiatief bij de facilitaire partners om een gezamenlijke intentieverklaring tot samenwerking tussen de Facilitaire partners op te stellen. ArtEZ verwacht van de schoonmaakleverancier een actieve rol als het gaat om de samenwerking met andere facilitaire

leveranciers van ArtEZ. In dat kader is het van belang om vanuit de constructieve samenwerking te kijken waar raakvlakken liggen en verder te kijken dan de eigen afbakening van de dienstverlening. Met name samenwerking met de cateraar en afvalinzamelaar is belangrijk op het gebied van efficiëntie, gebruikerstevredenheid en duurzaamheid. Communicatie is essentieel om de samenwerking succesvol te laten zijn. De Opdrachtnemer dient in gesprek te komen en te blijven met de klant en met de facilitaire leveranciers in de meest brede zin van het woord, om te weten wat er speelt en zo de dienstverlening beter af te kunnen stemmen op de vraag.

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatieperiode van het schoonmaakcontract een plan van aanpak op hoe ze bovenstaande gaat realiseren en welke aspecten in het plan van aanpak terugkomen. De volgende aspecten dienen minimaal in het plan te worden opgenomen:

- op welke wijze op een proactieve wijze invulling gegeven wordt aan de genoemde samenwerking en op welke wijze de communicatie (zowel met ArtEZ als met de ketenpartners) gedurende de contractperiode gestructureerd gaat worden;
- welke initiatieven de Opdrachtnemer neemt voor een constructieve samenwerking met andere contractpartners;
- wat men van de opdrachtgever verwacht om aan een constructieve samenwerking inhoud te geven;
- door welke KPI's (minimaal één) de kritieke succesfactor 'ketensamenwerking' wordt beheerst en geborgd.

Dit plan wordt jaarlijks besproken met ArtEZ (voor het eerst binnen zes maanden na start contract) en ter goedkeuring voorgelegd.

3. Eisen m.b.t. toegang tot de gebouwen

Eis 3.1: alarmmeldingen

Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan Opdrachtnemer worden de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend aan Opdrachtnemer.

Eis 3.2: openen/sluiten gebouwen

Schoonmaak is niet verantwoordelijk voor het openen van de gebouwen voor het publiek, zij kan zichzelf wel toegang verlenen tot het gebouw voorafgaand aan de publieke opening. Sluitrondes gebeuren te allen tijden door de conciërge en/ of beveiligingsorganisatie. ArtEZ heeft voor enkele gebouwdelen compartimentering toegepast in de avonduren. Dit betekent dat deze ruimten niet voor studenten of medewerkers toegankelijk zijn maar wel voor schoonmaak.

Eis 3.3: sleutelplan (loper/ druppel/ pasje)

Binnen de locaties van ArtEZ wordt gebruik gemaakt van verschillende sluitsystemen. Dit betreft een digitaal sluitsysteem, een sleutel of in sommige gevallen met een looper, of een druppel gewerkt. Opdrachtnemer ontvangt bij aanvang van het contract een set met de benodigde sleutels/ pasjes/ druppels. In bijlage 11 Locatieoverzicht staat gespecificeerd met welk sluitsysteem gewerkt wordt. Indien een toegangsmiddel is verdwenen, is dit voor risico van Opdrachtnemer en brengt ArtEZ de kosten voor het vervangen van het betreffende sluitsysteem in rekening bij Opdrachtnemer. Diefstal of verlies dient zo snel mogelijk gemeld te worden bij ArtEZ. Elke werknemer van opdrachtnemer die een sleutel, pasje of druppel in bezit krijgt, tekent een sleutelovereenkomst.

Eis 3.4: uitsluitend toegang voor personeel

Uitsluitend het personeel van opdrachtnemer dat op de locatie van opdrachtgever is ingezet, heeft toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen e.d. (onbevoegden) worden niet op de locatie toegestaan. Tevens maken medewerkers geen poorten/ deuren open voor anderen (bv. leveranciers) die zelf geen toegang hebben tot een pand van ArtEZ.

4. Eisen m.b.t. personeel opdrachtnemer

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.

Eis 4.1: leidinggevende

De leidinggevende (objectleider) dient te beschikken over minimaal MBO werk- en denkniveau, proactief, klant- en mensgericht te zijn en affiniteit te hebben met het schoonmaakvak. Daarnaast dient hij/zij over goede leidinggevende capaciteiten te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen.

Na gunning van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer de betreffende objectleider per locatie voor te stellen aan de betreffende Contractmanager van ArtEZ. ArtEZ behoudt zich het recht voor de betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Zowel de objectleid(st)er als een eventuele voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal goed vaardig te zijn in woord en geschrift. De richtlijn is niveau B2 conform Europees referentiekader voor de objectleider en B1 voor de voorman/-vrouw. Belangrijk te weten dat ArtEZ een internationale school is, waardoor er ook veel Engels gesproken wordt.

Voor de objectleiders geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's "Basismodule algemene schoonmaak", aangevuld met het SVS-diploma "Lager Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud", of vergelijkbaar, en "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud", of vergelijkbaar.

Eis 4.2: inzet van uitvoerend personeel

Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht ArtEZ, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Het personeel dient de Nederlandse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. De minimale eis is niveau A2 conform Europees referentiekader. Indien dit niet het geval is dient Opdrachtnemer een taal cursus aan te bieden, op kosten van Opdrachtnemer. Medewerkers die de taal onvoldoende machtig zijn worden niet ingezet door Opdrachtnemer of hebben binnen 6 maanden het taalniveau bereikt. 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen conform de richtlijnen van de Raad voor arbeidsverhoudingen Schoonmaak en Glazenwasserbranche. (RAS). Tevens dienen de klant specifieke afspraken belicht te worden tijdens deze instructie. Ook dient het milieu specifieke aandacht te krijgen, minimaal dient aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Deze instructie dient jaarlijks herhaald te worden voor al het personeel. Minimaal 75% van de medewerkers dient, een jaar na gunning, in het bezit te zijn van het diploma "Basismodule algemene schoonmaak". Na 1,5 jaar dient dit minimaal 100% te zijn. In de managementinformatie aan ArtEZ worden deze percentages onderbouwd aangetoond.

Eis 4.3: leeftijd

Voor uitvoerend schoonmaakpersoneel geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.

Eis 4.4: bedrijfskleding

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al zijn personeel in representatieve bedrijfskleding met naambadge werkzaam en herkenbaar is. Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de locatie en daarnaar te handelen.

Eis 4.5: regels en afspraken

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante regels en afspraken, onder andere:

- Arbeidsomstandighedenwet;
- Arbeidstijdenwet;
- Wet arbeid vreemdelingen;
- Arboconvenant schoonmaak- en Glazenwassersbranche;
- CAO Schoonmaak.

Zo dient een RI&E uitgevoerd te worden van de werkplek van het personeel van Opdrachtnemer, deze dient overhandigd te worden aan ArtEZ voor aanvang van de werkzaamheden.

Eis 4.6: Arbo

Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers van opdrachtnemer kennen de geldende huisregels en BHV-/ calamiteitenprocedure van het gebouw waar ze werkzaam zijn. opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die

daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.

Eis 4.7: signaleren

Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld.

Eis 4.8: vaste medewerkers

Opdrachtnemer levert vaste werknemers, dus slechts in geval van ziekte, vakantie, disfunctioneren, einde dienstverband e.d. wordt gewisseld van personeel. Vervanging (en nieuwe inzet) wordt door de Opdrachtnemer zelf geregeld, inclusief het op de hoogte brengen van het werkschema, bijzonderheden van de werkzaamheden, de overdracht van de toegangssleutel en alarmcode. De Opdrachtgever wordt proactief door de opdrachtnemer op de hoogte gebracht van eventuele wisselingen.

5. Eisen m.b.t. contractmanagement en communicatie

Eis 5.1: contractmanagement

Het contract zal op verschillende niveaus beheerd gaan worden. We onderscheiden drie niveaus in contractmanagement / -beheer:

- De (hoofd)conciërge is belast met het operationele beheer en daarmee het dagelijkse toezicht op de uitvoering en kwaliteit van de dienstverlening.
- De contractmanager is belast met het tactische beheer en daarmee het toezicht op de afspraken uit de Overeenkomst en de KPI's.
- De contracteigenaar is belast met het strategisch beheer en daarmee belast met de strategisch ontwikkelingen op korte en lange termijn.

Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren dient er voldoende communicatie te zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Dit betreft met name de eisen zoals opgenomen in dit PvE, de kosten en de KPI's.

Eis 5.2: communicatie

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen Opdrachtnemer en ArtEZ zal er frequent overleg nodig zijn met de betreffende operationele contactpersonen van de dienst FaZ. Bij de governance van de overeenkomst is een aantal functionarissen betrokken met ieder een eigen verantwoordelijkheid. Voor deze overeenkomst zijn dit de volgende functionarissen met daarbij een korte beschrijving van de globale taken en verantwoordelijkheden:

Vanuit opdrachtnemer	
Objectleiding	De objectleiding is verantwoordelijk voor het leveringsproces door opdrachtnemer. Denk hierbij aan het in behandeling nemen van aanvragen, uitvoering resultaatomschrijving, roostering medewerkers, team aansturing en opvolgen van acties en/ of klachten.
Accountmanager	De accountmanager is op tactisch niveau verantwoordelijk voor de leveranciersprestatie en de relatie met opdrachtgever. De accountmanager rapporteert aan de directeur/ regioverantwoordelijke. De accountmanager draagt bij aanvang zorg voor de implementatie. Gedurende de looptijd zorgt de accountmanager voor de coördinatie, de managementrapportage, opvolging afspraken en afhandeling van escalaties.
Directeur/ regioverantwoordelijke	De directeur/ regioverantwoordelijke is eindverantwoordelijk voor de prestatie van de opdrachtnemer en stuurt de accountmanager aan. De directeur heeft de bevoegdheid om vanuit de eigen organisatie samen met de contracteigenaar aan ArtEZ-zijde binnen de kaders van de aanbesteding de toekomstvastheid van het contract te bevorderen en te reageren op veranderende markt en behoefte.
Vanuit ArtEZ	
Hoofdconciërges	De hoofdconciërges zijn verantwoordelijk voor het operationele proces rond het uitzetten van aanvragen bij opdrachtnemer. Dit proces wordt uitgevoerd aan de hand van werkafspraken met de contractpartijen. De hoofdconciërges onderhouden nauw contact met de contracteigenaar en de contractmanager om zo de aansluiting tussen het operationele en tactische niveau te borgen.
Contractmanager	De contractmanager ondersteunt de contracteigenaar en de hoofdconciërges bij de invulling van hun taken en verantwoordelijkheden. Concreet betekent dit: - onderhouden van het contractdossier; - uitvoeren afhandeling van afsluiten, wijzigen, verlengen en beëindigen van contracten in opdracht van bevoegden; - bewaken opvolging signalering door contractbeheer; - ondersteunen van het service level management; - ondersteunen bij contractimplementatie; - organiseren evaluatie contractdoelstellingen; - stimuleren van leveranciers tot verbeteringen en innovaties; - ruggespraak/ overlegmoment met locatieverantwoordelijke indien nodig; - ondersteunen bij het afhandelen van escalaties.
Contracteigenaar	De contracteigenaar is de eindverantwoordelijke voor de goede uitnutting van het contract. De contracteigenaar heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden: - onderhouden van de relatie met de business; - onderhouden van de relatie met de opdrachtnemer; - evalueren en managen behoefte en dienstverlening; - het bieden van de juiste producten en diensten aan de business en bepalen doelstellingen van het contract; - invulling geven aan professioneel opdrachtgeverschap (aangeboden, sluiten, implementeren, bewaken, evalueren, aanpassen, verlengen, en beëindigen van contracten) inclusief relatiemanagement; - escalaties binnen het contract afhandelen die niet al eerder afgehandeld konden worden.

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over schoonmaakonderhoud doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix vastgesteld.

Soort gesprek	ArtEZ bevoegd	Opdrachtnemer bevoegd	Frequentie
Operationeel	Hoofdconciërge	Voorman/ -vrouw	Dagelijks
		Objectleiding	Maandelijks
Tactisch	Contractmanager	Accountmanager	4x per jaar
Strategisch	Contracteigenaar	Directeur/ regioverantwoordelijke	2x per jaar
Escalatie: conform de overlegstructuur en hiërarchische lijn			

Algemeen: opdrachtnemer stelt het verslag inclusief actielijst op en zorgt voor een verslag binnen 7 werkdagen na het overleg. Agenda en onderliggende managementinformatie wordt 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegestuurd aan alle betrokkenen. De naar aanleiding van de evaluatie beschreven acties dienen conform de afgesproken termijn uitgevoerd te worden door zowel ArtEZ als Opdrachtnemer.

Tijdens het operationeel overleg wordt besproken:

- planning, incidenten, klachten, signaleringen, vragen e.d.;
- personele bezetting (verloop, verzuim etc.);
- mutaties in ruimten/ panden;
- naleving van de dienstverlening en proactieve service.

Tijdens het tactisch overleg wordt besproken:

- managementrapportage;
- facturatieoverzicht en administratieve onderwerpen;
- evenementen en projecten;
- leveranciersbeoordeling;
- resultaten kwaliteitsmetingen (regulier schoonmaakonderhoud, regiewerkzaamheden en totale dienstverlening);
- actielijst/ gespreksverslag vorig overleg.

Tijdens het strategisch overleg wordt besproken:

- managementrapportage;
- verlenging, beëindiging, wijzigen contract;
- leveranciersbeoordeling;
- marktontwikkelingen;
- verbetervoorstellen.

Eis 5.3: logboek

In overleg zal bepaald worden of er van een digitaal logboek gebruikt gemaakt zal gaan worden, dit is met name van belang op de kleinere locaties waar nagenoeg geen live contactmoment is met de schoonmaakmedewerker. In een digitaal logboekstelsel, dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang, te worden vermeld. Na contractering wordt hiervoor e.e.a. afgestemd tussen Opdrachtnemer en ArtEZ in welke vorm de dagelijkse communicatie plaatsvindt.

Eis 5.4: managementrapportage

Vier maal per jaar dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een deugdelijke managementrapportage. Deze rapportage dient uiterlijk binnen 2 weken na het verstrijken van het kwartaal aangeleverd te worden. In overleg kunnen er onderwerpen toegevoegd worden gedurende de contractperiode.

Inhoud:

- Actueel calculatiebestand;
- Overzicht mutaties ruimtestaat afgelopen kwartaal;
- Analyse klachten, calamiteiten, meldingen en verzoeken inclusief afhandeling afgelopen kwartaal;
- Overzicht resultaten KPI waarbij frequentie op kwartaal staat en plan van aanpak voor verbetering;
- Overzicht resultaten technische kwaliteitsmeting en eventuele opvolging/ plan van aanpak voor verbetering;
- Analyse ziekteverzuim personeel;
- Overzicht inzet SROI t.b.v. input jaarverslag;

- Analyse huidige KPI's en voorstel nieuwe KPI-model voor volgend contractjaar.

6. Eisen m.b.t. het kwaliteitsmeetsysteem

Eis 6.1: zelfcontrole

Opdrachtnemer controleert gedurende de contractperiode periodiek de geleverde schoonmaakdienstverlening conform de NEN 2075 of vergelijkbaar.

Eis 6.2: onafhankelijke meting

Opdrachtnemer voert drie (3) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels de VSR-systematiek of vergelijkbaar. Minimaal één (1) van deze metingen wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. De kosten voor de uitvoering van deze metingen zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke overleggen.

Eis 6.3: resultaten onafhankelijke meting

De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde kwaliteitsinspecteur/-controleur van de afdeling Kwaliteit van de opdrachtnemer en/ of een externe, onafhankelijke adviesorganisatie. De resultaten van de metingen kunnen niet ter discussie worden gesteld.

Eis 6.4: hercontrole

Indien uit de periodieke controles blijkt dat de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud niet voldoet aan de eisen en hercontroles noodzakelijk zijn, komen deze voor rekening van Opdrachtnemer, evenals de kosten voor de benodigde herstelwerkzaamheden. Deze worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze hercontrole. Indien een kwaliteitsmeting bij de derde opeenvolgende keer weer onvoldoende is of er tijdens de reguliere overleggen geen verbetering gerealiseerd is, dan is sprake van een wanprestatie.

Eis 6.5: AQL

Voor alle onderwijslocaties geldt een AQL-norm van 7% voor alle ruimtes, exclusief de sanitaire ruimtes (4%). Opdrachtgever is gerechtigd de AQL-norm gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren. Eventuele meer of minderkosten die aan een wijziging van de AQL-norm zijn verbonden dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken en worden door Opdrachtnemer na goedkeuring van Opdrachtgever verwerkt in de prijs. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de AQL-norm. Opdrachtgever is echter niet gehouden om dit advies op te volgen.

Eis 6.6: wijziging meetsysteem

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluiten een ander Kwaliteitsmeetsysteem te hanteren, een en ander conform de NEN-2075. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.

Eis 6.7: belevingskwaliteit t.o.v. technische kwaliteit

Jaarlijks organiseert opdrachtnemer in samenwerking met opdrachtgever een onderzoek naar de beleving en technische kwaliteit van de schoonmaak. Het onderzoek naar de beleving wordt afgestemd met de contracteigenaar en via de beschikbare kanalen van en door ArtEZ uitgezet in de organisatie.

Eis 6.8: nulmeting einde contract

Aan het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een nulmeting worden uitgevoerd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Deze kosten zijn voor Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

7. Eisen m.b.t. algemene zaken of aandachtspunten

Eis 7.1: uitbreiding en krimp

Indien binnen de organisatie van ArtEZ wijzigingen plaatsvinden, worden deze in de Overeenkomst aangepast en gedurende de looptijd van de Overeenkomst doorgevoerd, conform de contractueel vastgestelde en Overeengekomen voorwaarden. ArtEZ heeft het recht om tegen de geldende tarieven (prestatienormen) de Overeenkomst uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden.

Eis 7.2: aandachtspunten en bijzonderheden uitvoering

Hieronder een opsomming van aandachtspunten en eventuele bijzonderheden waar rekening mee gehouden dient te worden bij de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening in alle locaties van ArtEZ.

- De schoonmaakdienstverlening mag in geen geval kantoor- en lesactiviteiten verstoren.
- Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die tijdens schoonmaaktijden niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met de interne klant van ArtEZ, een ander tijdstip afgesproken moeten worden.
- Er dienen geen stekkers uit stopcontacten of elektrische apparatuur verwijderd te worden, elektrische apparatuur wordt niet afgenomen.
- Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat werkkasten, werkwagens en zijn machinepark er te allen tijde netjes en verzorgd uit zien en veilig zijn. Ureninzet is voor rekening van schoonmaakdienstverlener.
- Werkkasten dienen door de Opdrachtnemer minimaal wekelijks te worden gereinigd, de kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Stoelen dienen netjes achter een bureau of tafel gezet te worden, voor zowel kantoor- en onderwijsruimten.
- De omliggende ruimten rondom een glasplaat, wanddecoraties, prikborden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels. Voor de whiteboards in vergaderruimten en leslokalen geldt dat de whiteboards zelf ook gereinigd dienen te worden, ook als hierop met watervaste stift is geschreven. De inhoud van whiteboards in kantoren dienen niet schoongemaakt te worden.
- De medewerkers van Opdrachtnemer dienen waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd.
- Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij initiatief toont. Defecten (bijvoorbeeld kapotte lampen) dienen te worden gemeld (bij voorkeur digitaal) aan ArtEZ.
- Indien mogelijk (technisch) dient de Opdrachtnemer het licht pas te activeren in ruimten indien er daadwerkelijk wordt schoongemaakt. Direct na schoonmaak dient het licht weer uitgedaan te worden.
- Tijdens de wintermaanden, als er op de terreinen zout gestrooid wordt, dient de inloop zoveel mogelijk beperkt te worden. Vandaar dat minimaal dagelijks in de entree, en direct aangrenzende gangen, het strooizout verwijderd dient te worden.
- De aftekenlijsten in de toiletruimtes dienen na elke schoonmaak duidelijk leesbaar ingevuld te worden.
- In het werkprogramma is rekening gehouden met schoonmaakondersteuning bij evenementen. Vooraf zal besproken worden of de schoonmaak in de reguliere uren, maar met afwijkende werktijden, uitgevoerd kan worden. In dergelijke afspraken wordt wel een pro-actieve en flexibele houding verwacht van de opdrachtnemer, zeker ook gericht op de ketenverantwoordelijkheid.

8. Eisen m.b.t. wet- en regelgeving en huisregels

Eis 8.1: VOG

Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de looptijd van de overeenkomst de medewerkers werkzaam op de locaties van ArtEZ te allen tijde in het bezit zijn van een geldende VOG. De VOG dient op eerste verzoek van ArtEZ getoond te worden. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten schoonmaakpersoneel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de

contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes (6) maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.

Eis 8.2: legitimatie

Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Eis 8.3: geheimhouding

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Iedere door Opdrachtnemer ingezette medewerker dient een door Opdrachtnemer op te stellen geheimhoudingsverklaring te ondertekenen voor aanvang van zijn/haar werkzaamheden. Op verzoek kan dit gedeeld worden met de Opdrachtgever.

Eis 8.4: onveilige situatie

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient direct het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

9. Eisen m.b.t. klachten/ opmerkingen

Eis 9.1: afhandeling klachten

Het contract is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat opdrachtnemer op een bepaalde locatie de kwaliteit (technische kwaliteit of belevingskwaliteit) niet op orde heeft krijgt opdrachtnemer tweemaal de mogelijkheid om via een met ArtEZ afgestemd Plan van Aanpak de technische of beleefde kwaliteit op te schroeven naar het afgesproken niveau. Indien opdrachtnemer hier niet in slaagt is sprake van wanprestatie.

Eis 9.2: klachten

Wanneer ArtEZ te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening wordt dit aangemerkt als klacht.

Definitie klacht: Melding van een gegronde klacht, bepaald door ArtEZ. Klachten bij ArtEZ worden geregistreerd via het FMIS TopDesk, per e-mail of mondeling. ArtEZ streeft er naar om alle klachten en meldingen, zowel vanuit ArtEZ als vanuit Opdrachtnemer, te verzamelen, te verwerken en op te lossen via het FMIS TopDesk. Opdrachtnemer ontvangt van ArtEZ de ingekomen klachten om deze af te kunnen handelen. De wijze waarop opdrachtnemer dit doet kan ze zelf invullen. ArtEZ wenst in de managementrapportage een overzicht van het soort klacht, de wijze van afhandeling en de manier waarop klachten in de toekomst voorkomen worden terug te zien.

Klachten kunnen voortkomen uit:

- onvoldoende score evaluatierapporten;
- constatering gebruikers, contractmanager, (hoofd)conciërges, etc. middels registratie in FMIS.

Een klacht welke voortvloeit uit de resultaatomschrijving en het inspanningsgerichte werkprogramma dient bij aanwezigheid van (één van) de schoonmaakmedewerkers dezelfde dag en anders bij aanvang volgende dienst opgelost te worden. Overige klachten hebben een maximale restoretijd van 48 uur. Indien een klacht niet te wijten is aan de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer dit doorgeven aan ArtEZ. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor eigen registratie van binnengekomen klachten. Van alle schriftelijk ontvangen klachten zal periodiek een overzicht worden opgesteld door opdrachtnemer. Frequent voorkomende klachten die een continue impact hebben worden

geanalyseerd door opdrachtnemer en via een kort plan van aanpak wordt beschreven hoe deze klachten in de toekomst voorkomen worden.

Een melding aangaande graffiti heeft een restoretijd van 2 werkdagen met uitzondering van spoedeisende meldingen, denk hierbij aan kwetsende teksten, die dienen binnen 1 werkdag te worden verwijderd.

Van maandag tot en met vrijdag dient tussen 08.00 en 17.00 uur een contactpersoon van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen en/of klachten door ArtEZ. Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst maakt Opdrachtnemer schriftelijk aan ArtEZ bekend wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is. De contactpersoon of diens vervanger is bij avondwerkzaamheden dan wel weekendopenstelling ook bereikbaar voor ArtEZ in het geval van calamiteiten.

Eis 9.3: bereikbaarheid bij calamiteiten

Opdrachtnemer heeft een calamiteitsnummer dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is. Direct na inwerkingtreding van de Overeenkomst dient duidelijk te zijn wat het telefoonnummer is.

Eis 9.4: wanprestatie

Indien uit metingen op basis van het kwaliteitmeetsysteem, de belevingskwaliteit of uit de klachtenafhandeling blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen en Opdrachtnemer de kwaliteit ook na een ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn is gesteld, niet op het overeengekomen niveau brengt, is ArtEZ gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wanneer op basis van wanprestatie de Overeenkomst wordt ontbonden, is ArtEZ gerechtigd de kosten die moeten worden gemaakt voor het sluiten van een nieuwe schoonmaakovereenkomst tot een bedrag van € 10.000,- te verhalen op Opdrachtnemer.

10. Eisen m.b.t. facturatie (zie ook bijlage 13)

Eis 10.1: facturatie onderaanneming

In geval van inschakeling van derden door opdrachtnemer, zal facturering te allen tijde plaatsvinden via opdrachtnemer, met overlegging van onderbouwing van de factuur aan ArtEZ.

Eis 10.2: maandelijks factuur

Opdrachtnemer dient maandelijks één factuur per locatie aan te leveren met daarop het maandbedrag en eventuele regiewerkzaamheden en calamiteitschoonmaak (indien dit is voorgekomen).

Eis 10.3: juistheid factuur

Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot opdrachtgever behorende adviespartij of accountantsdienst op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

11. Eisen m.b.t. social Return / duurzaamheid

Eis 11.1: social return

ArtEZ hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen alsmede het invullen van haar verplichtingen ten aanzien van de Participatiewet. De beoogde effecten van social return zijn:

- creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- verbeteren van de (regionale) leefbaarheid;
- bevorderen en versterken van de strategische samenwerking tussen overheden, regionale werkgevers en opleidingsbedrijven;
- lastenverlichting op het uitkeringsbestand en de re-integratiemiddelen.

Bovenstaande is de reden waarom een social return verplichting onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. De social return verplichting wordt berekend door het percentage social return met de omzetwaarde te vermenigvuldigen. Invulling kan door middel van de onderstaande drie mogelijkheden en dient binnen de vastgelegde contractperiode te worden uitgevoerd conform de

Overeenkomst. **Het gestelde SROI percentage is minimaal 5% van de loonsom van de totale opdracht.**

Het Proces na gunning:

Opdrachtnemer meldt zich bij de contractmanager. Er wordt dan een afspraak ingepland met een HR adviseur van ArteEZ (al dan niet in tezamen met de contractmanager). Tijdens het gesprek worden de SROI mogelijkheden besproken om te komen tot een invulling van de SROI verplichting. Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met de HR adviseur schriftelijk vastgelegd. De afspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting ligt volledig bij Opdrachtnemer zelf. Het niet voldoen aan de verplichting resulteert in het terug moeten betalen van het openstaande bedrag (dit is het verschil tussen de verplichting en de realisatie). Hierover vindt te allen tijde afstemming plaats met de HR adviseur van ArteEZ.

Opdrachtnemer kan de SROI verplichting op onderstaande wijze invullen:

1. Arbeidsparticipatie.
2. Opdracht sociale werkvoorziening.
3. Maatschappelijke activiteiten.

De voorkeur ligt achtereenvolgens eerst bij 1, dan combinatie van 1 en 2 en vervolgens 1+2+3. Andere combinaties zijn alleen na overleg met de HR adviseur mogelijk. Indien Opdrachtnemer de opdracht samen met partner(-s) en/of onderaannemer(-s) uitvoert, kan in overleg met de HR adviseur de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) ingevuld wordt.

Eis 11.2: rapportage SROI

Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van het contract ieder kwartaal en/of op aanvraag van ArteEZ over het verloop en de voortgang van zijn Social Return verplichting. Tevens stelt de opdrachtnemer een eindrapportage op na afloop van de Overeenkomst.

Eis 11.3: milieu

ArteEZ verwacht van Opdrachtnemer dat zij zorgvuldig en zorgzaam met het milieu omgaan. In de uitwerking van het eerste gunningscriterium maakt de opdrachtnemer dit verder concreet. Opdrachtnemer dient zich altijd te conformeren aan en te werken volgens de nieuwste voorwaarden op het gebied van de uitgangspunten Rijksoverheid op de site MVICriteria.nl.

Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zoveel mogelijk minder milieubelastende materialen en producten toe te passen.

Eis 11.4: materiaal, middelen en machines

Opdrachtnemer dient gebruik te maken van schoonmaakmiddelen waarbij minimaal 100% van het totale volume gebruikte allesreinigers, sanitair reinigers, interieurreinigers, hand- en machine afwasmiddelen (inclusief verpakkingen) voldoet aan de laatst geldende versie van de eisen van minimaal Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). Daarnaast dient de ontwikkeling van de reinigingsmiddelen te zijn gerealiseerd zonder toepassing van dierproeven.

Eis 11.5: Veiligheid Informatie Bladen

Van alle aanwezige reinigingsmiddelen dienen de Veiligheid Informatie Bladen in een centraal beheerde map (digitaal) per gebouw aanwezig te zijn.

Eis 11.6: doseersystemen

Ten aanzien van het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers.

Eis 11.7: apparatuur

Opdrachtnemer dient gebruik te maken van apparatuur welke voldoen aan de volgende eisen:

- inzicht in het energieverbruik van apparaten geven en zal de energiezuinigste (energielabel A) apparatuur voor ArtEZ moeten gebruiken;
- elektrische apparatuur dient gekeurd te zijn volgens de NEN 3140; .
- de keuringsrapporten en inspectieverslagen dienen aanwezig te zijn op locatie in een (digitaal) centraal beheerde map;
- voldoen aan de technische richtlijnen zoals geformuleerd in het Arbo-convenant schoonmaak- en glazenwassersbranche.

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 “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Eis 11.8: duurzaamheid

ArtEZ wil graag een duurzame organisatie zijn. Een duurzame dienstverlening met positieve impact op milieu en maatschappij dient een profilerend kenmerk te zijn van de Opdrachtnemer wat intern stevig verankerd is en extern wordt uitgedragen. Het is belangrijk dat de schoonmaakleverancier een bijdrage levert aan de duurzame ambities van ArtEZ: bijdragen in het creëren van mogelijkheden voor participatiemedewerkers binnen het contract en een bijdrage leveren aan de duurzame ontwikkelingsdoelen (SDG 's). De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een plan op ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De volgende onderdelen dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:

- met welke Sustainable Development Goal(s) (SDG) en op welke wijze er impact kan worden gemaakt binnen de opdracht van ArtEZ;
- geef aan met welke KPI's (minimaal één) de kritieke succesfactor 'Duurzaamheid' wordt beheerst en geborgd.

Dit plan wordt jaarlijks besproken met ArtEZ en ter goedkeuring voorgelegd. Het eerste plan dient uiterlijk 2 maanden na start contract gereed te zijn.

Eis 11.9: afvalinzameling

In het algemeen geldt dat Opdrachtnemer alle afval- en papierbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij een centraal afvaldepot (binnen of buiten het gebouw).

ArtEZ stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

- Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen. Het afval dient gescheiden te blijven.
- Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten.
- Chemisch afval van een Academie of Lectoraat wordt door de Academie zelf afgevoerd.

Opdrachtnemer is verplicht om samen met de cateraar en afvalverwerkingspartner overleg te voeren over de wijze waarop afvalinzameling effectiever uitgevoerd kan worden binnen de locaties van ArtEZ.