

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen

Stichting Christelijk onderwijs Haaglanden



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
SCOH-EA-DK-RT-2023
Juli 2023

INHOUDSOPGAVE

fot1	Uitgangspunten dienstverlening.....	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp werkprogramma	4
1.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	5
1.5	Locatie bijzonderheden	5
1.6	Afvaltransport	6
1.7	Openen en afsluiten	6
1.8	Service uren	6
1.9	Contractmutaties	7
1.10	Maatregelen vanuit overheidswege	7
1.11	Nulmeting	7
2	Regiewerkzaamheden	8
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	8
3	Glasbewassing	8
3.1	Prijzen	8
3.2	Inventarisatie glas	8
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	9
3.4	Planning glasbewassing	9
3.5	Uitvoering glasbewassing	9
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	10
3.7	Oplevering glasbewassing	10
4	Sanitaire artikelen	10
5	Materialen, middelen, machines en milieu	10
5.1	Materialen, middelen en machines	10
5.2	Machines en elektrische veiligheid.....	11
5.3	Milieu.....	11
6	Personeel en Organisatie	12
6.1	Personeel	12
6.2	Legitimatie	13
6.3	Bedrijfskleding	13
6.4	(Facilitaire) voorzieningen.....	13
6.5	Veiligheid	13
6.6	Schade	13
7	Communicatie	14
7.1	Nederlandse taal.....	14
7.2	Overleg tussen SCOH en dienstverlener	14
7.3	Digitaal dossier.....	14
7.4	Managementinformatie	14
7.5	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	15
7.6	Logboek en Gebouwinformatieboek.....	15
7.7	Klachtenregistratie- en afhandeling.....	15
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	16
8.1	kwaliteitmeetsysteem VSR	16
8.2	Procescontrole.....	16
8.3	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering.....	16
8.4	Vervolgstappen bij afkeur	17
8.4.1	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....	17
8.5	Programma van Eisen (PvE) audit	18
8.6	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	19
8.7	Creditering contractwaarde	19

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Kwaliteitsontwerp werkprogramma
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Oplever formulier periodieke werkzaamheden
- P6. Opleverprocedure periodieke werkzaamheden

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Werkbare dagen

Bij SCOH wordt gedurende 200 dagen per jaar schoongemaakt, gebaseerd op 5 dagen per week, 40 schoolweken. De schoollocaties van SCOH zijn gedurende 12 weken per jaar gesloten wegens, studiedagen, schoolvakanties en feestdagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door SCOH tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen. Uitzondering is de Waterlelie waar de schoonmaak is gebaseerd op 5 dagen per week op basis van 42 schoolweken.

1.2 Werktijden

Voor specifieke informatie over de huidige werktijden verwijzen wij naar bijlage, Overzicht overname personeel. Aanvullend zijn de onderstaande huidige werktijden van toepassing:

School	Begintijd	Eindtijd
De Waterlelie dependance	17.00	18.00
Leyenburg school	16.00	19.00
Leyenburg school gymzaal	06.00	07.30
Oranje school	16.30	19.30
Van Hoogstraten school	Vanaf 17.00	
Vroondaalschool	Vanaf 18.30	

Op de Leyenburg school wordt de gymzaal voor 07.30 schoongemaakt.

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

1.3 Kwaliteitsontwerp werkprogramma

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruime categorie is een programma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de directeur van de schoollocatie. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

De dienstverlener draagt zorg voor de aanwezigheid van een klassekaart van de dagelijkse en wekelijkse werkzaamheden in alle leslokalen, zodat voor onderwijzend personeel inzichtelijk is wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd.

Onderhoud laatste schooldag

Op de laatste schooldag voor een vakantie of in elk geval binnen 2 werkdagen na aanvang van de zomervakantie worden de toiletten door de dienstverlener schoongemaakt, zodat deze voor aanvang van de vakantie schoon zijn.

“Zomer” schoonmaak

Uiterlijk 4 weken voor aanvang van de zomervakantie wordt er een gesprek ingepland waarin de wensen van de directie van de school worden besproken en vastgelegd. De “zomer” schoonmaak is vaak een omvangrijke klus. In overleg met een vertegenwoordiger van de school is het toegestaan om de “zomer” schoonmaak ook in andere vakanties uit te voeren.

Na een "zomer" schoonmaak vindt er binnen maximaal 3 werkdagen een oplevering plaats met een vertegenwoordiger van de school. Het oplever formulier periodieke werkzaamheden, wordt ondertekend en er wordt een cijfer gegeven. Het formulier wordt binnen één werkdag geüpload in GRiP Facility.

Refresh zomervakantie

Uiterlijk drie dagen voor het einde van de zomervakantie wordt door de dienstverlener een naloopronde uitgevoerd, zodat men in het nieuwe jaar in een schone school komt. Voor sanitaire ruimten geldt dat op de laatste schooldag voor een vakantie of in elk geval binnen twee werkdagen na aanvang van de zomervakantie de toiletten door de dienstverlener worden schoongemaakt, zodat deze voor aanvang van de vakantie schoon zijn. De uren hiervoor reserveert de dienstverlener van het totale budget. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt SCOH van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. De periodieke werkzaamheden vinden voornamelijk plaats in de vakanties (dit kan in overleg zowel zomer, herfst of kerstvakantie zijn). Indien voor uitvoering in de zomervakantie wordt gekozen, vinden deze werkzaamheden in overleg en bij voorkeur in de eerste 4 weken van de zomervakantie plaats.

Laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd in de vakanties.. Hiervoor wordt door de dienstverlener het opleverformulier periodieke werkzaamheden gebruikt. In de bijlagen is de opleverprocedure nader omschreven.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan SCOH. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Periodiek vloeronderhoud

Jaarlijks worden door de dienstverlener, in een vakantie, de vloeren gecoat of ge-recoat. Het sprayen en schrobben van de vloeren wordt uitgevoerd conform het kwaliteitsontwerp.

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

1.5 Locatie bijzonderheden

De schoollocaties van SCOH liggen verspreid over Den Haag. De locaties liggen niet op loopafstand van elkaar maar zijn, met uitzondering van locatie Vroondaal, goed bereikbaar met openbaar vervoer en er is voldoende gelegenheid fietsen te plaatsen. De dienstverlener kan moeilijkheden ondervinden bij het parkeren bij diverse schoollocaties vooral in het centrum van de stad. Kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van de dienstverlener.

Veel scholen kennen medegebruikers zoals naschoolse opvang (NSO) en buitenschoolse opvang (BSO). Ook gymzalen worden door derden gebruikt in de avonden.

Niet op alle scholen is een conciërge aanwezig. Op de Leyenburg school is 1 bovenbouwlokaal niet altijd toegankelijk voor het schoonmaakonderhoud.

Na gunning worden hier nader afspraken over gemaakt.

Niet op alle schoollocaties zijn voldoende voorzieningen voor het schoonmaakonderhoud aanwezig zoals een ruimte voor een wasmachine/droger, voldoende werkkasten en ruimte voor groot materiaal. Liftten zijn ook niet op alle locaties aanwezig waar op meerdere etages wordt schoongemaakt.

De dienstverlener houdt er rekening mee dat er veel zand wordt in gelopen door het gebruik van zandbakken. Daarnaast worden gangen in sommige gevallen ook deels gebruikt als leslokaal.

De waterlelie heeft een dependance, de Lelie genaamd. De dependance ligt op loopafstand (ca. 3 minuten) van de school. Er is ruimte voor materialen en middelen.

Ook de Meerpaal heeft een dependance, deze ligt ook op ca. 3 minuten loopafstand van de school, grenzend aan het schoolplein.

1.6 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.7 Openen en afsluiten

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

Tevens is de dienstverlener, op de onbemande locaties, verantwoordelijk voor het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties indien er geen medewerkers van SCOH aanwezig zijn. Kosten voortvloeiend uit het onjuist uit- of inschakelen van alarminstallaties zijn voor rekening van de dienstverlener.

De door SCOH, na gunning, verstrekte toegangscode, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar zonder toestemming van SCOH. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, voorkomen van verlies en beheer hiervan. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, toegangsvoorziening verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

1.8 Service uren

Naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden worden op de Waterlelie aanvullende service werkzaamheden uitgevoerd door het schoonmaakpersoneel. Op dit moment betreft het de volgende werkzaamheden:

- Het openen van de deur.
- Onderhoud van het koffiezet apparaat.
- Het wassen en opvouwen van de hand- en theedoeken van de school.
- Het buitenzetten van twee 1000 liter containers 2x per week.
- Het afvoeren van grofvuil.

Na gunning worden deze werkzaamheden definitief worden vastgesteld. De kosten hiervoor worden opgenomen in het calculatiemodel bij additionele werkzaamheden.

Op de overige scholen kunnen ook werkzaamheden worden verwacht, aanvullend aan op het schoonmaakprogramma. Flexibiliteit van de dienstverlener wordt hierin verwacht. Tegen aangeboden tarieven zullen hierover na gunning per school afspraken worden gemaakt.

1.9 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt SCOH dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt SCOH dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

SCOH houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

1.10 Maatregelen vanuit overheidswege

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

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

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

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

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

1.11 Nulmeting

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

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

Wanneer deze partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt door SCOH de hulp ingeroepen van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde worden gedeeld door beide dienstverleners. Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van SCOH. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van SCOH. Bij akkoord van ondertekent de dienstverlener een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

Het separatieglas is tweezijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van eenzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan SCOH verstrekt. SCOH is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum januari 2023. De glasgegevens zijn

met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door SCOH verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

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

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

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

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Na gunning wordt in overleg met de verantwoordelijke van de schoollocaties de definitieve planning vastgesteld.
- De binnenzijde van de scholen mag niet worden uitgevoerd als er leerlingen in de klas aanwezig zijn

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van SCOH.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan SCOH. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van SCOH kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

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

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

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

SCOH stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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

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

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

3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan SCOH. Van deze oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en SCOH. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet SCOH de werkbbon van zijn naam en handtekening. De door SCOH ondertekende werkbbon wordt bijgevoegd aan factuur. Facturen zonder ondertekende werkbbon worden niet betaalbaar gesteld.

4 Sanitaire artikelen

Bij de inschrijving zijn door de dienstverlener prijzen voor sanitaire verbruiksartikelen opgegeven. De schooldirectie bepaalt of hier gebruik van wordt gemaakt en heeft geen afnameplicht.

De dienstverlener vult de sanitaire verbruiksartikelen aan. SCOH krijgt van de dienstverlener tijdig een melding als de voorraad aangevuld moet worden.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

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

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

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

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

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

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

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

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

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

5.3 Milieu

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

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

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van SCOH maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.

- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

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

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

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

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

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

De dienstverlener draagt zorg voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener beschikt, ingeval van ziekte of verlof van medewerkers, over vaste invalkrachten of neemt andere maatregelen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

Bij ziekte of verlof van de vaste uitvoerende medewerkers wordt de verantwoordelijke van de schoollocatie van SCOH vooraf en tijdig (in ieder geval voor aanvang van de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden) door de dienstverlener geïnformeerd over de vervangingsregeling. De leidinggevende is te allen tijde op de eerste werkdag van een inval- of nieuwemedewerker aanwezig om de medewerker op juiste wijze in te werken. Aansturing en controle van een inval- of nieuwe medewerker wordt op gepaste wijze afgebouwd, zodat dit geen invloed heeft op het behouden van het gewenste kwaliteitsniveau.

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

Ziekte en/of verlof van medewerkers is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

6.2 Legitimatie

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

6.3 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door SCOH goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Bij het niet dragen van bedrijfskleding is SCOH gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

6.4 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van SCOH aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van SCOH.

6.5 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van SCOH worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan SCOH voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van SCOH worden direct gemeld aan de contactpersoon van SCOH

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

6.6 Schade

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

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

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

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken en schrijven de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd, in het bijzijn van andere gebouwgebruikers, in een andere taal dan Nederlands te communiceren..

7.2 Overleg tussen SCOH en dienstverlener

De communicatie tussen SCOH en de dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch/Tactisch (4x per jaar met de Inkoop adviseur).
- Operationeel (1x per 6 weken met de directie van de schoollocatie).

Tijdens het Strategisch/Tactisch overleg wordt de management informatie besproken.

Tijdens het operationeel overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde :

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Waardering van de dienstverlening
- Communicatie
- Klachtenafhandeling
- Personeelsaspecten
- Periodieke werkzaamheden

De dienstverlener gebruikt hiervoor een intern formulier dat zowel door de leidinggevende van de dienstverlener als de schoolleiding ondertekent wordt. Een kopie hiervan wordt verstuurd naar de Inkoop adviseur van SCOH. Alle overleggen worden, in gezamenlijk overleg, aan het begin van het schooljaar vastgelegd in een jaarplanning.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan SCOH middels GRiP Facility.

SCOH gaat met het online communicatieplatform van GRiP Facility werken waar alle gespreksverslagen en DKS controles door de dienstverlener in worden geüpload. Aan de dienstverlener worden hiervoor toegangscode's verstrekt.

7.3 Digitaal dossier

De dienstverlener zorgt er voor dat SCOH te allen tijde digitaal over actuele contractinformatie kan beschikken in het GRiP Facility systeem van SCOH. Hierbij kan, op locatie niveau, minimaal informatie over onderstaande onderwerpen worden ingezien:

- calculatiemodellen;
- gebouw informatieboek;
- opleverrapportages periodiekonderhoud;
- gespreksverslagen;
- gebouwinformatieboek;
- DKS formulieren;
- managementinformatie.

7.4 Managementinformatie

SCOH wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier

weken na afloop van ieder kwartaal aan SCOH.

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

7.5 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

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

7.6 Logboek en Gebouwinformatieboek

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

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

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

Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

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

Het gebouwinformatieboek wordt tevens digitaal beschikbaar gesteld in GRiP Facility.

7.7 Klachtenregistratie- en afhandeling

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

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

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder contractjaar stellen SCOH en dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's vast.

8.1 kwaliteitmeetsysteem VSR

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

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

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

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

8.2 Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitcontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. SCOH verplicht de dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen.

De DKS controles worden op taakniveau uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener upload de formulieren na afloop van iedere maand in GRiP Facility. Daarnaast maakt de dienstverlener middels de managementrapportage aantoonbaar dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.

8.3 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. SCOH (of een door SCOH aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Er zijn twee (2) meetmomenten per jaar. Voorafgaand aan de meting zullen een aantal locaties geselecteerd worden waar een meting zal plaatsvinden. SCOH bepaalt welke locaties worden gemeten.

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

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

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

8.4 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- In het geval van een afkeur zijn de kosten van de eerste meting voor dienstverlener.
- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- SCOH brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een tweede achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 1 hercontroles) is SCOH gerechtigd de betreffende locatie uit het contract te halen en onder te brengen bij de dienstverlener van een andere perceel.
- Indien op basis van bovenstaande, SCOH drie locaties uit het contract heeft moeten halen is SCOH gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten. Op basis van toerekenbaar tekort schieten heeft SCOH het recht het totale contract met directe ingang te beëindigen.

8.4.1 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

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

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2023
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2023.1	6-3-2023	Voldoende
2023.2	17-6-2023	Onvoldoende

2023.2h1	1-7-2023	Voldoende
2023.3	24-9-2023	Voldoende
2023.4	13-12-2023	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

8.5 Programma van Eisen (PvE) audit

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

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

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

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

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

SCOH behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.6 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

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

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

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

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

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

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

SCOH behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.7 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt SCOH jaarlijks een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	40,0%	1x per jaar
PvE audit	40,0%	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI	20,0%	1x per jaar