

Aanbesteding Schoonmaak(diensten) & Glasbewassing

Programma van Eisen

Gemeente Haarlemmermeer



gemeente
Haarlemmermeer

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum:

Programma van Eisen
2023-420
Juli 2023

Inhoudsopgave

1.	Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten	3
1.1	Werkbare dagen	3
1.2	Werktijden	3
1.3	Kwaliteitsontwerp	3
1.4	Uitvoering laagfrequent vloerenonderhoud	3
1.5	Ruimtestaat	4
1.6	Contractmutaties	4
1.7	Gebouwbijzonderheden	4
1.8	Afvalverwerking	5
1.9	Nulmeting	5
1.10	Materialen, middelen en machines	6
1.11	Machines en elektrische veiligheid	6
2	Calculatie en Facturering	7
2.1	Calculatie	7
2.1	Facturering algemeen	7
2.2	Facturering contractwerkzaamheden	7
2.3	Facturering laagfrequent vloeronderhoud	7
2.4	Facturering stelpost extra werkzaamheden	7
2.5	Aanvraag en facturering extra werkzaamheden	7
3	Glasbewassing	8
3.1	Prijzen	8
3.2	Inventarisatie glas	8
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	8
3.4	Planning glasbewassing	8
3.5	Uitvoering glasbewassing	9
3.6	Oplevering glasbewassing	9
3.7	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	9
4	Sanitaire supplies en voorzieningen	10
4.1	Prijzen	10
4.2	Aanschaf en beheer	10
5	Personeel en Organisatie	11
5.1	Overname personeel huidige Opdrachtnemer	11
5.2	Personeel	11
5.3	Leidinggevende	11
5.4	Personeelsbezetting	12
5.5	Bedrijfskleding	12
5.6	Toegangspas en sleutels	12
5.7	Facilitaire voorzieningen	12
5.8	Veiligheid	13
5.9	Schade	13
6	Communicatie	14
6.1	Vast aanspreekpunt	14
6.2	Bereikbaarheid leidinggevende	14
6.3	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	14
6.4	Managementinformatie	15
6.5	Logboek (Digitaal) en gebouwinformatieboek	15
6.6	Signalering verstoringen	15
6.7	Afhandeling van (urgente) meldingen, verstoringen en klachten	16
6.8	Bereikbaarheid bij calamiteiten	16
7	Duurzaamheid	17
7.1	Milieu-managementsysteem	17
7.2	Materialen, middelen en methoden	17
7.3	Social Return	17
8	Borging kwaliteit	18
8.1	Kwaliteit-meetsysteem VSR-KMS	18
8.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	18
8.3	Tevredenheid schoonmaakmedewerkers	19
8.4	Opvolging programma van eisen	19

1. Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht tijdens de openstelling van maandag tot en met vrijdag op de locaties van de Opdrachtgever de schoonmaakzaamheden uit te voeren. De Schipholbalie is hierop een uitzondering welke op zaterdag geopend is.

Op enkele kleinere locaties ligt de schoonmaakfrequentie lager (zie **bijlage F** 'Calculatiemodel').

Op wettelijke feestdagen zijn alle locaties van de Opdrachtgever gesloten. In de calculatie is rekening gehouden met de genoemde sluitdagen.

1.2 Werktijden

In **bijlage I** 'Locatieoverzicht' treft u een overzicht aan van de huidige werktijden per locatie. Indien de Opdrachtnemer de wens heeft af te wijken van deze werktijden, bijvoorbeeld om efficiëntere en/of prettigere taken samen te stellen, kan dit gemotiveerd voorgelegd worden aan de Opdrachtgever. Na goedkeuring vanuit de Opdrachtgever en schriftelijke vastlegging kan van de werktijden afgeweken worden.

Voor alle uit te voeren werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever geldt dat deze zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd worden waardoor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

1.3 Kwaliteitsontwerp

Alle ruimten worden resultaatgericht schoongemaakt aan de hand van het kwaliteitsontwerp (zie **bijlage K** 'Kwaliteitsontwerp'). Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in deze bijlage beschreven kwaliteitsniveau.

1.4 Uitvoering laagfrequent vloerenonderhoud

Het vloeronderhoud met een lage periodieke frequentie wordt inspanningsgericht uitgevoerd aan de hand van het calculatiemodel zie **bijlage F**, tabblad 11. Het schrobben van vloeren valt hier niet onder. Overeenkomstig de uitvoerfrequentie in het calculatiemodel voldoen de vloeren aan de kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp in **bijlage K**. Let op: dit periodieke vloeronderhoud kan enkel op basis van regie in rekening worden gebracht met een door de Opdrachtgever getekende werkbbon (zie ook hoofdstuk 3).

Planning

- In de laatste maand van elk jaar levert de Opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden voor het daaropvolgende jaar;
- Minimaal twee (2) weken voordat het laagfrequent vloeronderhoud van de gebouwen begint, maakt de Opdrachtnemer een afspraak met de Opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering. De definitieve datum voor uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met de Opdrachtgever vastgelegd en schriftelijk bevestigd;
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking;
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan het Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd;
- De afwijking van de planning mag maximaal twee (2) weken zijn;
- Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

De Opdrachtnemer levert de werkzaamheden na het voltooien van de werkzaamheden op aan de Opdrachtgever.

1.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat in het calculatiemodel in **bijlage F** is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door bijvoorbeeld verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen.

De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de Opdrachtnemer. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de in het calculatiemodel opgenomen normeringen en tarieven van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toetst na gunning, binnen drie (3) maanden de gegevens uit de ruimtestaat en legt eventuele voorstellen tot mutaties in de ruimtestaten voor aan Opdrachtgever. Indien dit niet gebeurt binnen deze termijn, vormen de uitgangspunten in het calculatiemodel de basis voor de overeenkomst.

1.6 Contractmutaties

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de gemeentelijke organisatie, thans gevestigd in de tijdelijke hoofdlocatie Beukenhorst (hierna te noemen Beukenhorst), verhuizen naar het nieuw te bouwen Gemeentehuis aan het Raadhuisplein in Hoofddorp. De verwachting is dat dit in de tweede (2^e) helft van 2027 zal plaatsvinden en het voornemen is om dan de locatie Polderlanden te sluiten.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Per 1 juli 2024 zal locatie Meerteams komen te vervallen. Er kan sprake zijn van wijzigingen in werkzaamheden, ruimten of locaties. Door uitbreiding of inkrimping kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op en kan geen rechten ontlenen aan de geraamde omvang van deze overeenkomst.

Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt de Opdrachtnemer hier van tevoren van op de hoogte gesteld door de Opdrachtgever. Er zal een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld. De wijzigingen worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven in het calculatiemodel. De Opdrachtnemer ontvangt het herziene calculatiemodel van de Opdrachtgever, dan wel van de intermediair van de Opdrachtgever.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Hieronder wordt ook verstaan dat Opdrachtnemer proactief melding maakt als ruimtes niet worden gebruikt of juist zeer intensief worden gebruikt wat consequenties heeft voor de schoonmaak frequentie.

1.7 Gebouwbijzonderheden

Op de locaties van de Opdrachtgever zijn een aantal bijzonderheden t.a.v. schoonmaak te noemen:

- Beukenhorst:
 - ☐ Inzet dagkracht: op maandag t/m vrijdag van 07.00-17.00 uur is een schoonmaakmedewerker ter plaatse, om naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden de Hospitality Services, zoals opgenomen in het calculatiemodel **bijlage F** en in het kwaliteitsontwerp **bijlage K**, uit te voeren. De dagkracht is telefonisch bereikbaar gedurende de hiervoor genoemde tijden.
 - ☐ Stelpost 50 uur: er is in de calculatie een stelpost opgenomen van 50 uur per jaar. Deze uren kunnen, na goedkeuring van de Opdrachtgever, ingezet worden in geval van incidentele/onvoorziene extra werkzaamheden.
 - ☐ Tussenbeurt sanitaire ruimten: er is op de sanitaire ruimten een tussenbeurt van kracht, deze wordt uitgevoerd tussen 11.00 en 13.00 uur.
- Locatie Polderlanden:
 - ☐ Tussenbeurt sanitaire ruimten: er is op de sanitaire ruimten een tussenbeurt van kracht, welke uitgevoerd wordt tussen 11.00 en 13.00 uur.
 - ☐ Handdoeken wassen: de handdoeken en theedoeken worden dagelijks gewassen.

- Locatie Gemeentebalie Schiphol:
 - ☐ Aanvullende openstelling op zaterdag: deze locatie wordt ook op zaterdag schoongemaakt.
- Locatie Servicecentrum Halfweg:
 - ☐ Verzakt deel: een deel van het gebouw wordt momenteel niet gebruikt in verband met verzakking en hoeft niet schoongemaakt te worden. In het calculatiemodel **bijlage F** is aangegeven welke ruimtes dit betreft.
- Locatie Boswachterschalet:
 - ☐ Spoelen legionella: wekelijks worden twee tappunten gespoeld in het kader van legionella preventie.

De locaties, Beukenhorst, Halfweg, Nieuw-Vennep en Schiphol, hebben balies voor Burgerzaken waar schoonmaak alleen plaats mag vinden in aanwezigheid van Opdrachtgever of Beveiliging.

Op een aantal locaties is niemand aanwezig tijdens schoonmaakwerkzaamheden en wordt er door de schoonmaakmedewerker zelf geopend en gesloten (zie locatieoverzicht **bijlage I**).

Voor alle locaties geldt dat de vervuiling per dag sterk wisselt: op de maandagen, dinsdagen en donderdagen is er sprake van een hoge bezettingsgraad en derhalve een grotere vervuiling. Op de woensdagen en vrijdagen is de bezettingsgraad een stuk lager. De Opdrachtnemer wordt verwacht zich hierin flexibel en proactief op te stellen en de werkzaamheden hierop af te stemmen. Periodieke werkzaamheden kunnen bijvoorbeeld goed gepland worden op rustiger dagen.

1.8 Afvalverwerking

De Opdrachtgever heeft als doelstelling om afval zoveel mogelijk te reduceren en waar wel sprake is van afval, dit zo goed mogelijk te scheiden. Op de locatie Beukenhorst wordt PMD (plastic), restafval, GFT en hygiënapapier ingezameld. Tot 1 januari 2024 worden consumptie wegwerpbekers op deze locatie ook gescheiden ingezameld. Per 1 januari 2024 mogen conform wetgeving deze wegwerpbekers niet meer gebruikt worden. Deze worden per bovengenoemde datum vervangen door een nog nader te bepalen duurzame oplossing. Op de overige locaties wordt vooralsnog alleen restafval ingezameld. De afvalstromen welke door de Opdrachtgever worden ingezameld, moeten apart worden gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde afvalcontainers.

Het is mogelijk dat de afvalstromen in de toekomst veranderen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden zo snel mogelijk met elkaar in overleg om hierover afspraken te maken.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht hierin flexibel te zijn. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het netjes houden van de milieustraat (Beukenhorst) en containerruimten van de overige locaties.

1.9 Nulmeting

Na gunning voert de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van het dagelijks onderhoud en in het bijzonder de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever 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 overgang naar de nieuwe overeenkomst, herstelt.

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

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

1.10 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van de Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en Veiligheid Informatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever stelt waar mogelijk opslagruimte voor middelen en materialen ten behoeve van de locaties van de Opdrachtnemer ter beschikking.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

1.11 Machines en elektrische veiligheid

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:

- Eén keer per jaar (conform de Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim). 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 Opdrachtnemer toont door bovengenoemde maatregelen aan dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2 Calculatie en Facturering

2.1 Calculatie

De uitgangspunten van de calculatie zijn opgenomen in het calculatiemodel **bijlage F**, tabblad 1.

2.1 Facturering algemeen

Uiterlijk 3 maanden na uitvoering van de werkzaamheden wordt door de Opdrachtnemer de factuur aan de Opdrachtgever verstuurd. Bij overgang naar een nieuw kalenderjaar verstrekt de Opdrachtnemer voor het einde van het lopende kalenderjaar een overzicht van openstaande verplichtingen.

Facturen worden per locatie digitaal verzonden op basis van een verzamelfactuur zie **bijlage 2** 'Concept overeenkomst', artikel 6.

2.2 Facturering contractwerkzaamheden

De facturering van de reguliere contractwerkzaamheden vindt telkens na één maand plaats in de vorm van één twaalfde deel van de contract jaarprijs.

2.3 Facturering laagfrequent vloeronderhoud

Laagfrequent vloeronderhoud met een frequentie per kwartaal tot jaarlijks (standaard of op afroep) worden na uitvoering apart in rekening gebracht en zijn voorzien van werkbonnen. Facturen die niet correct zijn aangeboden met de juiste werkbonnen worden niet in behandeling genomen. De werkbbon moet duidelijk voorzien zijn van naam en handtekening van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

2.4 Facturering stelpost extra werkzaamheden

De Opdrachtgever heeft in het calculatiemodel **bijlage F** een stelpost opgenomen van 50 uur. Dit betreft extra werkzaamheden die gedurende het lopende contractjaar kunnen worden uitgevoerd. Het betreft extra werkzaamheden die uitsluitend worden uitgevraagd door Opdrachtgever. De kosten van deze stelpost zijn onderdeel van de factuur voor het vaste maandbedrag.

2.5 Aanvraag en facturering extra werkzaamheden

Uitvoering van extra werkzaamheden vinden alleen plaats na akkoord van Opdrachtgever. Hiervoor zijn vaste verrekenprijzen opgenomen in het calculatiemodel **bijlage F**. Indien er geen vaste verrekenprijs van toepassing is laat Opdrachtnemer een offerte goedkeuren door de Opdrachtgever. De werkbbon met akkoord van de Opdrachtgever en de offerte, worden bij de factuur toegevoegd.

Facturen die niet correct zijn aangeboden met de juiste werkbbon/offerte worden niet in behandeling genomen. De werkbbon moet duidelijk voorzien zijn van naam en handtekening van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

Voor alle locaties van de Opdrachtgever dient het periodiek uitvoeren van glasbewassing op basis van de aangegeven frequenties in het calculatiemodel **bijlage F** te worden uitgevoerd. De Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om van de vermelde frequenties af te wijken.

De prijzen voor glasbewassing worden in in het calculatiemodel **bijlage F** gespecificeerd aangeleverd. Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het door de Opdrachtgever verstrekte aantal vierkante meters. Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven.

De Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst uit te breiden of te verminderen met ruimten/locaties waar mutaties op plaatsvinden tegen de door de Opdrachtnemer afgegeven kengetallen en uurtarieven.

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

Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften volgens de geldende CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf 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 Opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

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

3.4 Planning glasbewassing

- In de laatste maand van elk jaar levert de Opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden voor het daaropvolgende jaar;
- Minimaal twee (2) weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de Opdrachtnemer een afspraak met de Opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering. De definitieve datum voor uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met de Opdrachtgever vastgelegd;
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking;
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee (2) weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd;
- De afwijking van de planning mag maximaal twee (2) weken zijn;
- Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Personeel belast met de glasbewassing beschikt over een diploma glasbewassing, bijvoorbeeld behaald bij SVS vakopleidingen.

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 ook deel van uit. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen;
- Vensterbanken leeg zijn.

Gehecht vuil, zoals sticker- en plakbandresten en dergelijke moeten door Opdrachtnemer verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen glasbewassing en conform het kwaliteitsontwerp **bijlage K**.

3.6 Oplevering glasbewassing

De Opdrachtnemer levert de werkzaamheden na voltooiing op aan de

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 de Opdrachtgever de werkbbon van zijn naam en handtekening.

3.7 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasreiniging wordt uitgevoerd met in acht name van de voorschriften die staan vermeld in de geldende CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Onder meer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties (aanwijzingen) door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Opdrachtnemer 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 de Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken. Nadat de Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is de Opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. Aan de Opdrachtgever eventueel opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.

4 Sanitaire supplies en voorzieningen

4.1 Prijzen

Voor alle locaties van de Opdrachtgever moeten de tarieven van de sanitaire supplies en voorzieningen in **bijlage F** worden opgenomen.

4.2 Aanschaf en beheer

Opdrachtnemer levert zo duurzaam mogelijk sanitaire supplies en voorzieningen conform het antwoord als ingediend bij de offerte op 'Kwaliteitscriterium K3 - Duurzame sanitaire supplies en voorzieningen'

Binnen de locaties van de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Leveren, plaatsen en beheer van de sanitaire voorzieningen. Het overzicht van deze voorzieningen is opgenomen in het calculatiemodel **bijlage F**, tabblad 12.
- Beheren van de voorraad van de sanitaire supplies. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zorg draagt dat de voorraad sanitaire supplies op peil is voor elke locatie. Het overzicht en het huidige verbruik van deze supplies is opgenomen in het calculatiemodel **bijlage F**, tabblad 12 onder verbruiksartikelen.
- Het bijvullen van de sanitaire supplies conform het kwaliteitsontwerp **bijlage K**;
- Bij storingen en/of kapotte sanitaire voorzieningen meldt Opdrachtnemer dit in het digitale logboek. De Opdrachtnemer lost binnen twee (2) werkdagen de storing op of zorgt voor vervanging.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om, zonder toestemming van de Opdrachtgever, wijzigingen door te voeren in de bestaande sanitaire supplies en/of voorzieningen.

5 Personeel en Organisatie

De Opdrachtnemer voert de schoonwerkzaamheden uit conform de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften. Opdrachtgever handelt te goeder trouw en zorgt voor de naleving van de CAO jegens zijn personeel, maar draagt er ook zorg voor dat bij onder aanneming, detachering en/of inhuur van personeel wordt voldaan aan de CAO-verplichtingen geldende voor de specifieke bedrijfstak.

5.1 Overname personeel huidige Opdrachtnemer

Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in **bijlage J** 'Geanonimiseerde Overnamelijst personeel'.

5.2 Personeel

Voor de uitvoering van de werkzaamheden zet de Opdrachtnemer personeel in die voldoen aan:

- Beschikken over een geldig(e) arbeidscontract, uitzendovereenkomst of detacheringsovereenkomst;
- Beheersing Nederlandse taal in woord;
- Vakbekwaamheid (minimaal vakopleiding schoonmaker);
- Actuele Verklaring Omtrent Gedrag (bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud). De kosten voor een VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Dienstverlenende instelling;
- Nette uitstraling, goede omgangsvormen;
- Kennis genomen van alle huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting om het kennis- en vaardigheidsniveau van de medewerkers op locatie verder te ontwikkelen en bij te houden.

Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de Opdrachtnemer de naam aan Opdrachtgever bekend en laat de VOG ter inzage zien. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met argumentatie, dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de toegang tot de locaties van Opdrachtgever te ontfemen.

Conform de in Nederland geldende regels moet de Opdrachtnemer zekerstellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

5.3 Leidinggevende

De Opdrachtnemer stelt een daadkrachtige en resultaat gerichte leidinggevende aan. Voor deze leidinggevende geldt aanvullend

- Beschikken over een geldig(e) arbeidscontract, uitzendovereenkomst of detacheringsovereenkomst;
- Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Goede inhoudelijke kennis van de overeenkomst;
- Verantwoordelijk voor de uitvoer;
- In het bezit van SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaak;
- Controleert dagelijks de kwaliteit van de schoonmaak en stuurt bij indien nodig;
- Verantwoordelijk voor tijdig oplossen van meldingen door Opdrachtgever;
- Aanspreekpunt voor Opdrachtgever;
- Telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren;
- Kennis van werken met PC en MS-Office.

Opdrachtgever wil voor ingangsdatum van de overeenkomst een gesprek hebben met de beoogd leidinggevende en wil daarin ook inspraak hebben. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zowel direct, als indirect, leidinggevende in overleg met de Opdrachtnemer te laten vervangen.

5.4 Personeelsbezetting

De Opdrachtnemer zorgt voor een stabiele personeelsbezetting. De Opdrachtnemer beschikt in geval van ziekte en/of verlof van medewerkers over vaste invulkrachten of neemt andere maatregelen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. De Opdrachtgever kan voor vakantieperiodes een planning opvragen om inzicht te hebben dat de personeelsbezetting geborgd is.

Bij ziekte en/of verlof van de vaste leidinggevende wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling. Binnen 2 werkdagen wordt gezorgd voor vervanging. Mogelijk extra kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing incidentele kortstondige problemen daar niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten.

5.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden te allen tijde gekleed in verzorgde en representatieve bedrijfskleding. Deze kleding dient herkenbaar te zijn en correct te worden gedragen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende bedrijfskleding en vervanging indien nodig.

5.6 Toegangspas en sleutels

Alle medewerkers, inclusief onderaannemers en uitzendkrachten, dragen de gemeentelijke toegangspas zichtbaar. Deze wordt verstrekt door Opdrachtgever na indienen verzoek door de leidinggevende van Opdrachtnemer met overhandiging van de VOG van de betreffende medewerker.

Daar waar toegang met een sleutel vereist is tekent de Opdrachtnemer een sleutelverklaring.

Alle kosten voortvloeiend uit verlies of diefstal van sleutels en toegangspassen door toedoen van de Opdrachtnemer zullen worden verhaald op de Opdrachtnemer. Hierbij geldt een beperking tot een maximaal bedrag van € 25.000,- per kalenderjaar.

5.7 Facilitaire voorzieningen

De Opdrachtnemer kan gebruik maken van de facilitaire voorzieningen van Opdrachtgever zoals kleedruimte, restauratieve voorzieningen en kantoorruimte waar verschillende administratieve en bedrijfsactiviteiten verricht kunnen worden. Opdrachtnemer zorgt zelf voor een mobiele telefoon ten behoeve van de dagkracht.

De Opdrachtgever stelt werkkasten ter beschikking. De Opdrachtnemer dient de werkkasten schoon en opgeruimd te houden. Tevens ziet de Opdrachtnemer er op toe dat de te gebruiken materialen schoon en representatief zijn.

Tijdens werktijd is gebruik van mobiele telefoons alleen toegestaan voor werk gerelateerde zaken.

Medewerkers van Opdrachtnemer krijgen de beschikking over toegewezen lockers op de locaties.

5.8 Veiligheid

Tijdens de werkzaamheden wordt de netheid en veiligheid (vluchtwegen) te allen tijde gewaarborgd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locaties van het Opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5.9 Schade

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen, machines en voorzieningen. Schade, aan eigendommen van Opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de Opdrachtnemer, wordt op de Opdrachtnemer verhaald conform de algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever.

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

6 Communicatie

6.1 Vast aanspreekpunt

De Opdrachtgever stelt voor operationele zaken één vast contactpersoon beschikbaar die de medewerkers op de diverse locaties aanstuurt.

6.2 Bereikbaarheid leidinggevende

De leidinggevende van Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Binnen dezelfde werkdag wordt er op een telefonische oproep van Opdrachtnemer gereageerd.

6.3 Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Op verschillende niveaus vinden er overleggen plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De minimale overlegfrequentie is in de tabel op de volgende pagina weergegeven.

Frequentie	Wie	Onderwerpen
Twee (2)-wekelijks operationeel overleg	Opdrachtgever: Facilitair Specialist Opdrachtnemer: Leidinggevende	• Planning periodieke werkzaamheden • Medewerkers • Extra werkzaamheden en offertes • Facturatie • Mutaties • Kwaliteit ○ Meldingen ○ VSR ○ Beleving
Drie (3) maal per jaar tactisch kwartaal overleg	Opdrachtgever: Facilitair Specialist en Contractmanager Opdrachtnemer: Leidinggevende en Accountmanager/operationeel manager	• Management rapportages • Kwaliteit dienstverlening • Ontwikkelingen • Financiën • Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbeter voorstellen
Eén (1) maal per jaar strategisch overleg	Opdrachtgever: Facilitair Specialist en Contractmanager Opdrachtnemer: Leidinggevende en	• Contract afspraken versus uitvoering • Trends in de markt • Innovatie • Verbetervoorstellen • Integratie met andere facilitaire leveranciers • Duurzaamheid • SROI

Het tactisch en strategisch overleg vindt plaats na afloop van een kwartaal en nadat de management informatie is verstrekt.

In alle gevallen verzorgt de Opdrachtnemer de verslaglegging van de bovengenoemde gesprekken. Het gespreksverslag wordt binnen 10 werkdagen na het overleg toegestuurd en na goedkeuring per mail door de Opdrachtgever vastgesteld.

6.4 Managementinformatie

Management informatie wordt binnen tien (10) werkdagen na afloop van ieder kwartaal door de Opdrachtnemer verstrekt aan de contractmanager en facilitair specialist.

De rapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Een klachtenregistratie overzicht van klachten, oplostijd en wijze van afhandelen;
- Een overzicht van de extra werkzaamheden en uitnutting stelpost;
- Status uitvoering laagfrequent vloeronderhoud;
- De resultaten van de kwaliteitsmetingen (bijvoorbeeld DKS en VSR);
- Het personeelsverloop in percentage;
- De personeelsinzet (mutaties personeelsbestand, uren uitzendkrachten, inzet SW medewerkers, SROI inspanningen);
- Inzet van gecalculeerde uren versus werkelijk ingezette uren;
- Een kostenoverzicht per maand (gefactureerd) en cumulatief (alle kosten tot nu toe in dat jaar);
- Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer.

Alle punten zijn voorzien van een nadere toelichting wat betreft afwijkingen en welke acties ondernomen zijn dan wel genomen worden.

6.5 Logboek (Digitaal) en gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer gebruikt voor het melden van afwijkingen en suggesties een (digitaal) logboek welke ook te raadplegen en te bewerken is door de Opdrachtgever. Hierbij is het onderstaande proces van toepassing:

- Zaken die afwijken van de normale dagelijkse procesgang en suggesties voor verbeterpunten worden geregistreerd;
- De leidinggevende van Opdrachtnemer checkt dagelijks het logboek;
- Medewerkers werkzaam op andere locaties dan Beukenhorst tekenen dagelijks het logboek af en noteren aankomst en vertrektijd.

Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Informatie personeel;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Diensten conform Programma van Eisen;
- Werkinstructies;
- Taakkaart en periodieke planning;
- Actueel overzicht van aanwezige materialen, middelen, machines, (sanitaire) supplies en voorzieningen;
- Product informatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

De Opdrachtgever geeft indien mogelijk de voorkeur aan een digitaal gebouw informatieboek.

6.6 Signalering verstoringen

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregelde heden die tot een verstoring kunnen leiden, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van de Opdrachtnemer vallen. Dit betreft onder andere en niet uitsluitend:

- Technische mankementen zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen of kapotte verlichting;
- Storende elementen voor gebouwgebruikers zoals onbeheerde losliggende elementen, schades etc.

Opdrachtnemer meldt deze verstoringen onmiddellijk bij de Service Desk van Facility Management.

6.7 Afhandeling van (urgente) meldingen, verstoringen en klachten

Opdrachtnemer zorgt voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen of klachten over het schoonmaakproces.

Urgent zijn meldingen die bij niet tijdige afhandeling tot vervolgschade kunnen leiden en/of de dagelijkse gang van zaken verstoren. Hierbij moet gedacht worden aan onder andere:

- Sterk vervuild toilet;
- Koffievlek op vloerbedekking;
- Vervuiling representatieve ruimte.

Hierbij gelden de volgende respons en afhandeling termijnen nadat Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld:

- Voor locatie Beukenhorst worden urgente meldingen door de dagkracht binnen één (1) uur afgehandeld;
- Op de overige locaties worden meldingen van deze aard bij de eerst volgende schoonmaakbeurt afgehandeld.

Niet urgente verstoringen of klachten:

- Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden, nadat de Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld, tijdens de eerstvolgende schoonmaakbeurt hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen op werkdagen wordt binnen 24-uur de voortgang teruggekoppeld;
- Alle klachten die schriftelijk of in een overleg door Opdrachtgever worden gemeld, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.

6.8 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Onder calamiteiten worden onvoorziene omstandigheden verstaan waarop snel gereageerd moet worden om onnodige additionele schade en/of overlast te voorkomen.

Hieronder wordt onder andere verstaan maar niet uitsluitend:

- Wateroverlast binnen panden;
- Schade bij brand;
- Schade ten gevolge van inbraak;
- Schade ten gevolge van weersomstandigheden (wind, bliksem etc.).

Hierbij geldt:

- Opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor calamiteiten via een calamiteitennummer;
- Opdrachtnemer beschikt over een actuele calamiteitenprocedure en maakt deze kenbaar op verzoek van de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer is tijdens de bedrijfstijden van de panden binnen 30 minuten op plaats van de calamiteit aanwezig. Hij beschikt dan over het benodigd aantal medewerkers en de benodigde materialen;
- De calamiteiten werkzaamheden worden tijdens bedrijfstijden verricht tegen de vaste regietarieven specialistisch onderhoud;
- Buiten bedrijfstijden geldt een responstijd van één (1) uur;
- Opdrachtnemer geeft vaste calamiteitentarieven af in het calculatiemodel **bijlage F**, tabblad 9.

7 Duurzaamheid

7.1 Milieumanagementsysteem

De Opdrachtnemer beschikt over een NEN-EN-ISO 14001 gecertificeerd milieumanagementsysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd milieumanagementsysteem. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. In Nederland is dat de Raad van Accreditatie (zie Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 8 Technische bekwaamheid, paragraaf 8.3)

7.2 Materialen, middelen en methoden

De Opdrachtgever stelt de inzet van milieusparende materialen, middelen en methoden als eis. De opdrachtgever wijst het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis. Voor alles geldt dat alleen gewerkt mag worden met door de opdrachtgever goedgekeurde middelen.

Bij het gebruik en de inzet van schoonmaakmaterialen, -middelen, en -methoden moet voorts aandacht worden besteed aan:

- gebruikte verpakkingen, zo mogelijk navulbaar (minder afval);
- efficiënt gebruik van water;
- registratie van gebruikte middelen (soort en hoeveelheid);
- informatie van de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling);
- keuze van (nieuwe) schoonmaakmiddelen vooraf overleggen met de FM vakspecialist van de Opdrachtgever;
- dat er geen CFK's gebruikt mogen worden;
- dat de producten voorzien moeten zijn van veiligheidsstickers volgens ISO 7010;
- dat de veiligheidsbladen van de reinigingsmiddelen voor ingebruikname afgegeven moeten worden;
- dat alle chemische producten aangemeld moeten zijn bij het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum te Bilthoven;
- de hoogte van de geluidsproductie (max. toegestaan geluidsniveau van 55 dB, gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter hoogte boven de vloer);
- indien relevant moeten machines beschikken over een CE keurmerk en NEN3140;
- machines inzetten met een zo laag mogelijk energieverbruik, klasse A;
- de opdrachtnemer moet maatregelen nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijn stof, geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van schoonmaak en glasbewassing door opdrachtnemer bij opdrachtgever wordt verminderd.

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst, zonder vooraankondiging, een toetsing laten plaats vinden op het gebruik van duurzame schoonmaakmiddelen.

7.3 Social Return

Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return van de opdrachtsom. Zie **bijlage Y** 'Handleiding Social Return' en in de concept overeenkomst **bijlage 1**, artikel 14 Social Return.

8 Borging kwaliteit

Toetsing van de kwaliteit vindt plaats gedurende de gehele contractperiode op de hieronder genoemde onderdelen.

8.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk voldoet aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaulkamers en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten voldoet het geleverde werk aan een AQL van 4%.

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) maal per jaar. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

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

Vervolgstappen:

- de Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de Opdrachtnemer;
- indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht;
- indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is de Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de Opdrachtgever het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt jaarlijks een belevingsmeting plaats onder locatieverantwoordelijken en gebouwgebruikers van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal een voorstel voor een vragenlijst indienen bij Opdrachtgever waarna de definitieve vragenlijst wordt samengesteld. Bij de samenstelling worden ook de schoonmaakmedewerkers betrokken.

Uitgangspunt is dat de gebouwgebruikers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 8. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand:

Totaal score/ het totaal aan wegingsfactoren

8.3 Tevredenheid schoonmaakmedewerkers

Tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt ten minste één keer per jaar een tevredenheidsmeting plaats onder de schoonmaakmedewerkers die werkzaam zijn op de locaties van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal een voorstel voor een vragenlijst indienen bij Opdrachtgever waarna de definitieve vragenlijst wordt samengesteld.

Uitgangspunt is dat de schoonmaakmedewerkers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per tevredenheidsmeting is het rapportcijfer 8.

Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand:

Totaal score/ het totaal aan wegingsfactoren

8.4 Opvolging programma van eisen

Ieder kwartaal rapporteert de Opdrachtnemer in de management rapportage op onderstaande punten uit het programma van eisen. Hierbij geeft Opdrachtnemer aan of voldaan is aan de vastgestelde eis en als dit niet het geval is wat de reden van de afwijking is. De rapportages worden besproken tijdens het tactisch overleg. Een jaaranalyse wordt in het strategisch overleg besproken.

Onderwerp	Service Level	Controle
Facturatie	Minimaal 95% van de facturen is conform afspraak	Aantal creditfacturen afgezet tegen totaal aantal facturen
Gespreksverslagen	Binnen 10 werkdagen	Datum vaststelling en ontvangst verslag
Opvolging meldingen, verstoringen en klachten	Binnen afgesproken norm	Tijdstip van afmelding
Management rapportages	Binnen 10 werkdagen na afloop kwartaal	Datum ontvangst rapportage
Bereikbaarheid leidinggevende	Leidinggevende is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren	Respons dezelfde werkdag
Oplevering periodiek werk (vloeren en glasbewassing)	Opdrachtnemer levert op aan Opdrachtgever aansluitend na voltooiën van de werkzaamheden	Door beide partijen getekende werkbond door geautoriseerde bevoegden
Duurzaamheid	Toepassingen van duurzame oplossingen	Nader te bepalen bij start overeenkomst
SROI	Inspanningswaarde 5% van opdrachtsom	Opgave in management informatie

Indien bij controle blijkt dat er niet voldaan wordt aan de eis van de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op. Hierin worden tussentijdse toets momenten opgenomen om vast te stellen of verbetering zichtbaar en structureel is.

Gedurende de overeenkomst worden jaarlijks de KPI's getoetst en in overleg voor het volgende contractjaar na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever vastgesteld.

Ondertekening

Naam bedrijf:

Naam tekenbevoegde:

Functie tekenbevoegde:

Plaats:

Datum:

Handtekening:

BIJLAGEN:

Bijlage F	Calculatiemodel
Bijlage I	Locatieoverzicht
Bijlage J	Geanonimiseerde Overnamelijst personeel
Bijlage K	Kwaliteitsontwerp
Bijlage L	Plattegronden
Bijlage Y	Handleiding Social Return