

Programma van Eisen

AMOS

Europese Openbare aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Kenmerk: AMOS-DK-TN453334

INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening	3
1.1 Doestelling van de opdracht	3
1.2 Schoonmaakonderhoud in de organisatie	3
1.3 Personeel	3
1.3.1 Veiligheid op locatie	3
1.3.2 Communicatie	3
1.4 Werkbare dagen	3
1.5 Werktijden	3
1.6 Kwaliteitsontwerp schoonmaakonderhoud	3
1.6.1 Uitvoering en oplevering laagfrequente werkzaamheden	4
1.7 Kwaliteitsbewaking	4
1.8 Locaties en bijzonderheden	4
1.8.1 Algemene gebouwinformatie	4
1.8.2 Sleutelprocedure	4
1.8.3 Alarm schoollocaties	4
1.8.4 Signalerende functie	5
1.8.5 Leegstand	5
1.9 Afvaltransport	5
1.10 Contractmutaties	5
1.11 Maatregelen vanuit overheidswege	5
1.12 Nulmeting	6
1.13 Facturering	6
1.14 Overname personeel huidige dienstverlener	6
2. Regiewerkzaamheden	7
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	7
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	7
3 Glasbewassing	7
3.1 Prijzen	7
3.2 Inventarisatie glas	7
3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	7
3.4 Planning glasbewassing	8
3.5 Uitvoering glasbewassing	8
3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	8

3.7 Oplevering glasbewassing	8
4 Sanitaire voorzieningen	9
5 Materialen, middelen, machines en milieu	9
5.1 Materialen, middelen en machines	9
5.2 Machines en elektrische veiligheid	9
5.3 Milieu	9
6 Personeel en Organisatie	10
6.1 Personeel	10
6.5 Tijdregistratie / aanwezigheidsregistratie	10
6.6 Verklaring omtrent het gedrag	10
6.7 Legitimatie	10
6.8 Bedrijfskleding	10
6.9 (Facilitaire) voorzieningen	10
6.10 Veiligheid	10
6.11 Schade	11
7 Communicatie	12
7.1 Nederlandse of Engelse taal	12
7.2 Overleg tussen AMOS en dienstverlener	12
7.3 Managementinformatie	12
7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	12
7.5 Locatie informatieboek	12
7.6 Klachtenregistratie- en afhandeling in Axserion	13
8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR	13
8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	14
8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur	14
8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	14
8.2 Programma van Eisen (PvE) audit	15
8.3 Tevredenheid samenwerking	15
8.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	15
8.5 Creditering contractwaarde	16

Bijlagen

- 1 Opleverstaat inclusief aanwijzingen
- 2 onderhoud en schoonmaakadvies Ichtus
- 3 Locatieoverzicht

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doestelling van de opdracht

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 oktober 2024 en behoefte van de verzorging van schoonmaakdienstverlening en glasbewassing bij de aanbestedende dienst.

1.2 Schoonmaakonderhoud in de organisatie

Het schoonmaakcontract valt onder de verantwoording van domein bedrijfsvoering. Domein bedrijfsvoering is betrokken bij de aanbesteding en zal het uiteindelijke contractbeheer uitvoeren.

AMOS ziet de dienstverlener als een verlengstuk van de facilitaire dienst. De facilitaire dienst is een zeer dynamische dienst binnen AMOS die dagelijks haar interne klanten op een professionele wijze bedient. AMOS verwacht een pro actieve dienstverlener die flexibel en betrouwbaar is. Daarnaast verwacht AMOS zijn kernwaarden: nieuwsgierig, betrokken, gedreven en doelgericht. ook terug te zien in de relatie met de dienstverlener.

1.3 Personeel

AMOS hecht veel waarde aan de inzet van betrokken en gemotiveerde schoonmaakmedewerkers. In de praktijk is gebleken dat dit ten goede komt van de beleving van de dienstverlening en het kwaliteitsniveau.

Daarnaast wil AMOS ook een goede relatie opbouwen met de medewerkers van de dienstverlener die binnen haar schoollocaties werkzaam zijn. Daarom is het belangrijk dat medewerkers van AMOS goed kunnen communiceren met de schoonmaakmedewerkers in Nederlands en of Engels. Schoonmaakmedewerkers zijn tevens in staat om het logboek op de locatie te kunnen lezen.

De werkzaamheden op de locaties van de AMOS staan onder directe leiding van gekwalificeerde leidinggevend. De vervanging van de direct leidinggevende is minimaal van gelijkwaardig niveau.

1.3.1 Veiligheid op locatie

Toegang tot de schoollocaties van AMOS is alleen voor hen die daartoe bevoegd zijn. Medewerkers van de dienstverlener worden herkend op de schoollocaties aan herkenbare kleding met het logo van de dienstverlener. Zowel schoonmaakpersoneel als leidinggevend van de dienstverlener dragen zichtbaar de bedrijfspas van de dienstverlener en/of de bezoekerspas van AMOS.

1.3.2 Communicatie

AMOS wenst een partnerschap met de dienstverlener aan te gaan. Hierbij speelt communicatie een grote rol om gezamenlijk tot kwalitatief goed

schoonmaakonderhoud te komen. Afwijkende zaken worden tijdig door zowel AMOS als de dienstverlener gecommuniceerd. Beide partijen houden elkaar op de hoogte van de status van calamiteiten of afwijkingen in onder andere de planning. Korte en snelle communicatielijnen is waar AMOS naar streeft waarbij problemen gelijk worden opgepakt of bij hinder, AMOS gelijk ingelicht wordt.

1.4 Werkbare dagen

Bij AMOS wordt gedurende 5 dagen per week en 40 weken (41,5 weken inclusief studieweken) per jaar schoongemaakt. De locaties van AMOS zijn gedurende het jaar gesloten wegens studiedagen, verplichte ADV dagen, schoolvakanties en feestdagen.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door AMOS tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 200 dagen per jaar als hoogste frequentie voor schoollocaties. Locaties van AMOS die in medegebruik zijn door kinderdagverblijf zijn 52 weken per jaar geopend.

1.5 Werktijden

AMOS verkiest het om geen werktijden voor de schrijven en staat dienstverlener vrij om het schoonmaakrooster in te richten naar haar expertise. Vrijwel alle locaties zijn vrij van leerlingen na 14:00, wel vraagt AMOS van dienstverlener rekening te houden met medegebouwgebruikers zoals de naschoolse opvang (NSO), Voor- en vroegschoolse educatie (VVE) en Kinderdagverblijf (KDV). Kinderdagverblijf kan tot maximaal 19:00 aanwezig zijn en gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke ruimten zoals de entree en hal, de VVE kan vanaf 08:00 aanwezig zijn.

1.6 Kwaliteitsontwerp schoonmaakonderhoud

AMOS heeft er voor gekozen dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevertijd van 08:00 aan het in de bijlage Opleverstaat inclusief aanwijzingen beschreven kwaliteitsniveau.

Daarnaast wenst AMOS voor de periodieke werkzaamheden een inspanningsgericht contract. De verdeling tussen resultaatgericht en inspanningsgericht schoonmaak is dan als volgt:

- Dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden wordt resultaatgericht uitgevoerd.
- Periodieke werkzaamheden tijdens de vakanties worden inspanningsgericht uitgevoerd.

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen voor periodieke werkzaamheden zijn in de bijlage 1 Opleverstaat inclusief aanwijzingen beschreven.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van AMOS. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd.

1.6.1 Uitvoering en oplevering laagfrequente werkzaamheden

Amos zorgt ervoor dat de dienstverlener zijn werkzaamheden zonder belemmeringen kan uitvoeren. Dit betekent dat:

- Verwarmingselementen bereikbaar zijn.
- Hoge en lage kasten leeg zijn.
- Ondersteuning bij het uitruimen van de ruimten.
- Inrichten conform wens wordt door de school uitgevoerd.
- Dienstverleners krijgen toegang tot het pand en tot de diverse ruimten.
- Indien er naschoolse opvang is in de school wordt deze ingelicht over de planning van de periodieke werkzaamheden en gelegenheid te geven tot uitvoer.

Aan de hand van een door de dienstverlener aan te leveren opleverformulier periodieke werkzaamheden, loopt de contactpersoon van de school gezamenlijk met de leidinggevende van de dienstverlener een ronde door de school. Hierbij geeft de school akkoord op de werkzaamheden of worden deze afgekeurd.

Periodiek vloeronderhoud

Jaarlijks worden door de dienstverlener, tijdens een vakantie, de vloeren gecoat of opnieuw gecoat. Het vloeronderhoud van de leslokalen wordt in de zomervakantie uitgevoerd, terwijl het vloeronderhoud van de overige ruimten in een andere vakantie kan worden uitgevoerd. In de leslokalen staan tafels met persoonlijke spullen in de lades. Docenten hebben onvoldoende tijd om deze tafels en persoonlijke spullen in andere vakanties dan de zomervakantie op de juiste plek terug te zetten. In de zomer schuift Amos de spullen binnen een lokaal aan één kant, de dienstverlener verplaatst deze spullen tijdens het uitvoeren van het vloeronderhoud, waarna Amos ze weer terugzet op hun oorspronkelijke plek. Het sprayen en schrobben van de vloeren wordt uitgevoerd volgens het kwaliteitsontwerp.

Het door de dienstverlener aangeleverde opleverformulier wordt getekend door de leidinggevende van de dienstverlener en de contactpersoon van de school en per mail verstuurd naar de contactpersoon van Amos.

1.7 Kwaliteitsbewaking

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het permanent borgen van het schoonmaakproces. In dit kader voert de dienstverlener minimaal éénmaal (1) per maand, per locatie, een DKS controle uit. De resultaten van de DKS controles worden in de managementinformatie opgenomen.

1.8 Locaties en bijzonderheden

1.8.1 Algemene gebouwinformatie

- De schoollocaties van AMOS liggen verspreid over heel Amsterdam. In de bijlage 3 Locatieoverzicht is het overzicht van alle locaties te vinden.
- Er zijn locaties die op redelijke loopafstand van elkaar liggen maar dit is niet voor alle locaties het geval. De meeste locaties zijn 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 die hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van de dienstverlener.
- De schoollocaties zijn een combinatie van nieuwbouw, recent verbouwde locaties en oudbouw.
- Daarnaast kennen scholen medegebruikers zoals naschoolse opvang (NSO), voor- en vroegschoolse educatie (VVE) en kinderdagverblijf. Ook gymzalen kunnen door derden worden gebruikt.
- 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 schoongemaakt wordt.
- De dienstverlener heeft extra aandacht voor het feit dat er aanzienlijke hoeveelheden zand kunnen worden ingelopen door het gebruik van zandbakken.
- Op locatie Ichthus is er een onderhoudsadvies van de leverancier van de gietvloer. Dit onderhoudsadvies is als bijlage 2 toegevoegd.

1.8.2 Sleutelprocedure

Amos beschikt over Bluetooth-slots op alle locaties, met een mobiele telefoon en de bijbehorende app of een geschikte tag wordt toegang tot de schoolgebouwen verkregen.

1.8.3 Alarm schoollocaties

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 kan voortvloeien. De kosten voor deze gevolgschade wordt door het beveiligingsbedrijf direct doorbelast naar de dienstverlener.

1.8.4 Signalerende functie

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht in de breedste zin van het woord. Indien er sprake is van niet juist functioneren van bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals defecte verlichting, wordt dit per omgaande met AMOS gecommuniceerd.

1.8.5 Leegstand

De bezetting van de schoollocaties van Amos zijn in overeenstemming met het leerlingaantal per school. Dit betekent dat per schoollocatie diverse ruimten niet in gebruik zullen zijn of in gebruik zijn gegeven aan nauw met het onderwijs verbonden voorzieningen.

Voor het begin van elk schooljaar heeft de dienstverlener en de schoolleiding een gesprek om te bepalen welke ruimten niet tot het schoonmaakonderhoud van dat jaar behoren en waar rekening mee gehouden moet worden met eventuele voor- of naschoolse activiteiten. AMOS verwacht hierin ook van de dienstverlener een signalerende functie en flexibiliteit in het contract.

Alleen in de zomervakantie worden de leegstaande ruimte meegenomen in de periodieke werkzaamheden.

1.9 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt op de scholen papier, gft en restafval ingezameld. Papier en gft wordt door de school zelf weggebracht naar speciaal hiervoor bestemde containers. Het restafval uit o.m. klassen, administratieve ruimten en toiletten wordt dagelijks door schoonmaakmedewerker(s) gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener sluit aan bij de wijze waarop afvalscheiding plaatsvindt op de betreffende schoollocatie. Daar waar bijvoorbeeld papieren handdoekjes gebruikt worden in sanitair voert dienstverlener dit als papier af.

1.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt AMOS dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt AMOS dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

AMOS houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden maandelijks/per kwartaal 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 mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor AMOS en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van AMOS en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

In het kader van contractmutaties wordt voorzien dat de Dr. J.Th. de Visser locatie medio 2025, na voltooiing van de renovatie, opnieuw aan het dienstverleningspakket wordt toegevoegd. Gelijktijdig wordt overwogen om een andere locatie te laten vervallen.

1.11 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt AMOS met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst 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 de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

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

1.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met AMOS en de huidige dienstverleners een nulmeting bij te wonen.

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

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverleners een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

1.13 Facturering

De facturering vindt telkens na één maand plaats in de vorm van één twaalfde deel van de contractwaarde.

Per locatie wordt een vaste maandwaarde gefactureerd. Op de factuur staat het schoonmaakadres van de locatie vermeld. Voor zowel eventuele extra aanvullende werkzaamheden, de glasbewassing en het vloeronderhoud wordt een aparte factuur verstuurd na uitvoering en goedkeuring van de werkzaamheden.

De facturen worden digitaal verstuurd aan:

AMOS
T.a.v. crediteurenadministratie
Piet Zwarthof 2
1087 AX Amsterdam
E-mailadres: amos.facturen@amosonderwijs.nl

De standaard betalingstermijn bedraagt 30 dagen

1.14 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener 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 een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen. Hier wordt de maximale suppletiekosten toeslag ingevuld die de dienstverlener in rekening gaat brengen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van het component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Een eventuele aanpassing van het suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijke overname, kan alleen naar beneden plaatsvinden. Met deze eventuele aanpassing is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

Indien er geen suppletiekosten toeslag wordt ingevuld gaat AMOS er vanuit dat er geen suppletiekosten van toepassing zijn. De dienstverlener kan hier na gunning geen aanspraak meer op maken.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat AMOS, 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 AMOS. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van AMOS. Bij akkoord van ondertekent AMOS een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3 GLASBEWASSING

3.1 Prijzen

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

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig 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

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 8 januari 2024. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door AMOS 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. Indien de oppervlaktegegevens ontbreken, verzorgt de nieuwe dienstverlener voorafgaand aan de eerste wasbeurt een nauwkeurige inmeting. De ingemeten oppervlakten worden vervolgens verwerkt in het calculatiemodel.

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 Arboret 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. AMOS behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert AMOS 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 AMOS ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- De glasbewassing wordt 2 keer per jaar uitgevoerd. In overleg met de schoollocatie wordt bepaald in welke vakantie of periode de glasbewassing wordt uitgevoerd.
- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met AMOS over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt AMOS schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van AMOS.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan AMOS. 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 AMOS kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omgeving, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omgeving 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 AMOS en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage 1 Opleverstaat inclusief aanwijzingen.

AMOS 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 milieuvorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arboret en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan AMOS 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 AMOS 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 AMOS gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan AMOS 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 AMOS. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

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

4 SANITAIRE VOORZIENINGEN

De sanitaire benodigdheden worden door AMOS ter beschikking gesteld. Opslag is hiervoor aanwezig op de locaties. In de huidige situatie is AMOS verantwoordelijk voor het bestellen en beheren van de voorraad sanitaire benodigdheden. De sanitaire benodigdheden worden bijgevuld conform de opleverstaat van AMOS.

5 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van AMOS zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in een (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door AMOS.

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

AMOS stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

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. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3 Milieu

AMOS 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 AMOS de volgende eisen:

- 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 AMOS bekend.

Indien AMOS 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.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

6.5 Tijdregistratie /aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst AMOS op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.6 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van AMOS, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op nummer 60: onderwijs. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor AMOS. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is AMOS gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot AMOS (s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan AMOS, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van AMOS werkzaam zijn en overgenomen worden.

Voor medewerkers die korten dan vijf jaar in Nederland zijn, wordt tevens een VOG in land van herkomst opgevraagd.

Gedurende de overeenkomst mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

6.7 Legitimatie

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

6.8 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door AMOS 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 AMOS gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

6.9 (Facilitaire) voorzieningen

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

6.10 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 Arboret en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van AMOS 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 AMOS 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 AMOS worden direct gemeld aan de contactpersoon van AMOS.

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 AMOS 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 AMOS ter beschikking.

6.11 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van AMOS, 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 AMOS.

7 COMMUNICATIE

7.1 Nederlandse of Engelse taal

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk in het Nederlands en of Engels. Direct leidinggevend beheerseren de Nederlandse in woord en geschrift goed. Belangrijk is dat er goede communicatie mogelijk is om de werkzaamheden tussen AMOS en dienstverlener goed af te stemmen en dat het werk veilig uitgevoerd kan worden. Schoonmaakmedewerkers moeten duidelijke instructies kunnen ontvangen.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met AMOS middels een (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen AMOS en dienstverlener

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

- Strategisch (4x per jaar)
- Tactisch (4x per jaar)
- Operationeel (1x per 6 weken)
- Overleg planning vakantieperiodes (3 weken voor de zomervakantie en 2 weken voor de overige vakanties).

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

Tijdens het operationeel gesprek zijn naast de contactpersoon van de school en de leidinggevende van de dienstverlener, ook een schoonmaakmedewerker op locatie aanwezig. AMOS heeft hiervoor gekozen om de communicatielijnen kort op elkaar te houden en duidelijkheid en transparantie te creëren over de afspraken.

Onderwerpen die tijdens dit overleg aanbod komen zijn:

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

Het overleg voor de planning van de vakantieperiodes vindt per school plaats met de dienstverlener en de directie van de school. Hierin worden de data afgestemd voor de periodieke werkzaamheden en glasbewassing op de locatie.

In het begin van het schooljaar wordt er tijdens een gezamenlijk overleg een jaarplanning gemaakt waar deze overleggen worden vastgelegd.

De dienstverlener draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan AMOS. De dienstverlener gebruikt hiervoor een intern formulier dat zowel door de leidinggevende van de dienstverlener als de schoolleiding ondertekend wordt. Een kopie hiervan wordt verstuurd naar de centrale contactpersoon van Amos.

7.3 Managementinformatie

AMOS wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst 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 AMOS. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG)
- Klachtenregistratie
- KPI resultaten
- DKS controles

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

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van AMOS is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan AMOS. Het locatie informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en AMOS;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van AMOS worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

AMOS geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7.6 Klachtenregistratie- en afhandeling in Axserion

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. AMOS maakt gebruik van hun eigen intranet systeem Axserion om de klachten te melden. De dienstverlener volgt hierbij de volgende aanwijzingen op:

- Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld.
- Bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur.
- Daarnaast wordt van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur teruggekoppeld wat de status van afhandeling is.
- Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door AMOS worden gemeld worden door de dienstverlener geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.
- Klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar AMOS.

De dienstverlener krijgt een mail vanuit Axserion op het moment dat AMOS hierin een melding maakt. De voorkeur van AMOS gaat uit naar een automatische koppeling tussen Axserion en het eigen systeem van de dienstverlener om het afhandelen van klachten te versnellen.

8 KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

AMOS 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.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	Meet frequentie	Norm
VSR-KMS	iedere locatie wordt 2x per jaar gemeten.	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Programma van Eisen audit	1 per jaar	Minimale score 9,0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1 per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. AMOS behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing waarin wordt toegelicht waarom de KPI niet is behaald en welke stappen zullen worden ondernomen om dit aan te pakken. 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.

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakkdienstverlening. 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%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. In de aanloop naar de meting wordt de start locatie vastgesteld. Daarna worden opvolgende locaties op willekeurige wijze bepaald. Er zijn twaalf (12) meetdagen per jaar. AMOS is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie 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.

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.

8.1.2 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:

- 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.
- AMOS 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.
- Om de dienstverlener te stimuleren de VSR-kwaliteit op alle locaties te waarborgen, wordt een malus-systeem geïmplementeerd op basis van het totale aantal hercontroles:
 - Bij de tweede hercontrole in een voortschrijdend jaar wordt een korting van 10% toegepast op het maandelijkse factuurbedrag van de desbetreffende locatie.
 - Het malus-systeem wordt geïntensiveerd door het in te laten gaan bij een derde hercontrole, waarbij de kortingspercentages progressief

worden verhoogd bij elke opvolgende hercontrole.

- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is AMOS gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen AMOS het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen,

8.1.3 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		2024
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	Voldoende
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende
2024.3	24-9-2024	Voldoende
2024.4	13-12-2024	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

8.2 Programma van Eisen (PvE) audit

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt 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 resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

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

AMOS					
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Aanwezigheid VOG			5	0	
2 Legitimatie			5	0	
3 Leidinggevend zijn voorzien van juiste opleiding			5	0	
4 Draagt men verstrekte badge			5	0	
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8 RI&E schoonmaak			5	0	
9 RI&E glasbewassing			5	0	
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0	
11 Taakkaarten en periodieke planning van de werkzaamheden			5	0	
12 Voldoen aan milieu eisen opgesteld vanuit PvE			5	0	
14 Managementinformatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd			5	0	
			60	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer	0	

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

8.3 Tevredenheid samenwerking

Eenmaal per jaar vindt een communicatie en samenwerkingstoets plaats tussen de AMOS en de dienstverlener. Via een enquête wordt zowel de dienstverlener als de AMOS gevraagd een aantal vragen te beantwoorden over de communicatie en samenwerking tussen AMOS en dienstverlener.

De enquête wordt bij de directie van elke school, de centrale contactpersoon van AMOS en bij de contactpersonen van de dienstverlener afgenomen om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de communicatie en de samenwerking tussen beide partijen. AMOS overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor de communicatie en samenwerkingstoets vooraf aan de dienstverlener.

AMOS en dienstverlener beoordelen iedere vraag met een voldoende, onvoldoende of goed en geven daarbij een argument. Van de resultaten worden de aandachtspunten voor de AMOS en de dienstverlener apart geïnventariseerd. Beide aandachtspunten worden tegen elkaar afgezet om afwijkingen te kunnen vergelijken. Het resultaat wordt in het operationeel overleg besproken waarna actiepunten worden geformuleerd om de communicatie en samenwerking te kunnen verbeteren.

Dienstverlener heeft eveneens de gelegenheid om een voorstel KPI presenteren met betrekking tot de dienstverlening en de samenwerking.

8.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt AMOS, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, een extra KPI's. Welke KPI's dit is, is ter beoordeling aan AMOS. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar, 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

8.5 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt AMOS jaarlijks een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

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

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	45,0%	1x per jaar
PvE audit	40,0%	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI 1	7,5%	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI 2	7,5%	1x per jaar