

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en
Glasbewassing



Waterschap De Dommel

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten.....	5
3	Servicewerkzaamheden & werkplekreiniging	7
3.1	Waterschapshuis Boxtel	7
3.2	RWZI Tilburg.....	7
3.3	RWZI Soerendonk	7
3.4	RWZI Hapert.....	7
3.5	RWZI Biest-Houtakker	7
3.6	RWZI Sint-Oedenrode	8
3.7	Mierlo SVI	8
3.8	RWZI Haaren.....	8
3.9	RWZI Eindhoven	8
3.10	Werkplekreiniging	8
3.11	Schoonmaakonderhoud tijdelijke huisvesting	8
3.12	Schoonmaakwerkzaamheden loodsen / werkplaatsen	9
4	Glasbewassing.....	10
4.1	Prijsopgavebladen	10
4.2	RI&E Glasbewassing	10
4.3	Uitvoeringsfrequentie.....	10
4.4	Beschrijving 'glasbewassing'	11
4.5	Eisen aan organisatie	11
5	Vloeronderhoud	12
5.1	Werkinstructie periodiek vloeronderhoud	12
5.2	Tapijtreiniging	12
5.3	Vloerenboek.....	13
5.4	Conserveren (polymeren).....	13
5.5	Opwrijven / sprayen	14
6	Werkprogramma's en Opleverniveaus	14
6.1	Hanteren van werkprogramma's	14
6.2	Werkprogramma's	15
6.3	Opleverniveaus.....	15
7	Bijkomende opdracht(en).....	15
7.1	Bijkomende opdracht: inkoop extra schoonmaakwerkzaamheden	15
7.2	Bijkomende opdracht: Ketensamenwerking	15
8	Prijs, indexering en CAO	16
8.1	Prijs.....	16
8.2	Indexering	16
8.3	CAO	17
8.3.1	Overname personeel einde overeenkomst	17

9	Contractmutatie voorwaarden.....	18
10	Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit	18
10.1	(Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole.....	19
10.2	Balansmeting	19
10.3	Her-meting Balansmeting	22
10.4	Beoordeling dienstverlening (BDV)	23
10.5	Overzicht afgesproken KPI	24
11	Nulmeting en kwaliteitsherstel bij contractwissel	26
12	Personeel	26
12.1	Taalvaardigheid	26
12.2	Scholing uitvoerend personeel	26
12.3	Scholing leidinggevend personeel.....	27
12.4	Scholing (administratieve) ondersteuning	28
12.5	Personeelsbezetting	28
12.6	Kledingvoorschriften	28
12.7	Legitimatie	28
12.8	VOG verklaring	29
12.9	Aanwezigheidsregistratie en procedure	29
12.10	Werktijden.....	29
13	Communicatie	30
13.1	Overlegstructuur	30
13.2	Logboek	30
13.3	Objectboek.....	30
13.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	31
13.4.1	Tijdens uitvoeringsuren	31
13.4.2	Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen).....	31
14	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	31
14.1	MVI criteria.....	31
14.2	Gedragsregels bedrijfsvoering.....	33
14.4	CO2-prestatieladder	33
15	Inhoudelijke voorwaarden	34
15.1	Onderaanneming.....	34
15.2	Afvalstromen en -verwijdering	34
15.3	Materialen, middelen en machines.....	34
15.3.1	Opdrachtgever	34
15.3.2	Opdrachtnemer.....	35
15.4	Sanitaire artikelen	35
15.5	Huis- en veiligheidsregels.....	35
15.6	Parkeren en fietsenstalling	36
15.7	Betreding van de locaties	36
15.7.1	Toegang.....	36

15.7.2	Sleutelbeheer.....	37
15.7.3	Betreden en verlaten van ruimten	37
15.8	Klachtenprocedure	37
15.9	Veiligheid en ARBO	38
15.10	Administratieve organisatie	38
15.10.1	Contractbeheer	38
15.10.2	Extra opdrachten	39
15.10.3	Facturatie.....	39
15.10.4	Managementrapport	40
16	Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever).....	41
17	Implementatie/start van de overeenkomst.....	41

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de opdracht voor u nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervult deze bijlage de rol als naslagwerk.

Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze opdracht, akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

2 Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten

De calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen, zoals aangegeven in bijlage 'PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten Waterschap De Dommel'
- Maandag t/m vrijdag

Periodieke schoonmaak met zowel laagfrequente interieur- als vloerenonderhoud werkzaamheden, wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overig resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden moeten gedurende de overige reguliere werkdagen evenredig worden uitgevoerd.

In de bijlage 'PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten Waterschap De Dommel' (zie vragenlijst 'Prijs') moet de Inschrijver voor het doorrekenen van de reguliere kosten alle ontbrekende informatie in de cellen in de genoemde documenten invullen.

In dit document zijn de volgende tabbladen opgenomen:

- Invulmatrix SMO,
- Aanvullende werkzaamheden,
- Invulmatrix Glas,
- Werkplek reiniging,

Hieronder volgen stapsgewijs de handelingen:

- Op de ruimtestaten voegt u toe de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden van maandag t/m vrijdag, gebaseerd op de opleverniveaus en de indicatieve werkprogramma's.
- Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal.
- Indien u uw kengetallen wenst te differentiëren dient u dit te doen in het tabblad "Ma-Vrij" door gebruik te maken van de "Factor" voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.
- Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in het tabblad "Invulmatrix kosten schoonmaak". Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculeerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden als het een hele kleine locatie betreft waar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.

In de bijlage 'PRI02. Tarieven Regie- en Afroeprijzen Waterschap De Dommel' (zie vragenlijst 'Prijs') geeft u de tariefopbouw, uurtarieven regiewerkzaamheden en prijzen voor afroepwerkzaamheden weer.

In het tabblad 'Uurtariefopbouw Contract', maakt u inzichtelijk welke uitgangspunten u heeft gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u, indien aanwezig, verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren. Zie voor gehanteerde 'werkelijke werkbare dagen' de bijlage **PRI01**. Invuldocument Calculatie en Kosten Waterschap De Dommel (zie vragenlijst 'Prijz').

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, door de Opdrachtgever de productie- en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. Dit zal op locatieniveau in de kostenmatrix worden gedaan.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Bij het berekenen van het totale kengetal [1] moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbare dagen.

De rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie * werkelijke werkfrequentie

De Inschrijvers moeten zelf de juiste gegevens in het invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Eisen uit dit Bestek. Bovendien geldt dat – wanneer de Opdrachtgever opdracht geeft voor de uitvoering van regie- of afroepwerkzaamheden – deze worden verricht op basis van de in de Inschrijving aangeboden prijzen.

De Inschrijver moet gebruikmaken van beschikbaar gestelde invulmatrices en moet de volgorde daarvan handhaven.

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

[1] dus het kengetal inclusief alle werkzaamheden die opgenomen zijn met een frequentie lager dan 260

3 Servicewerkzaamheden & werkplekreiniging

3.1 Waterschapshuis Boxtel

- Op basis van het uitgangspunt dat tijdens de avondschoonmaak alle ruimten en interieurdelen worden opgeleverd conform het werkprogramma en opleverniveau, is inzet van een servicemedewerker vooral van toepassing om gedurende de opvolgende dag, een aantal servicewerkzaamheden uit te voeren, met een aaneengesloten duur van 2,5 uur per dag.
- gedurende 4 dagen per week van maandag tot en met donderdag
 - Naloop van de verkeersaders en -gangen op begane grond en eerste verdieping, lifthallen en liften, entrees, receptie en centrale hal, vergaderruimten 1e verdieping.
 - Naloopronde in alle sanitaire groepen (tussen 12.30 en 13.30 uur): Begane grond, eerste, tweede en derde verdieping.
 - Naloopronde gangen tweede en derde verdieping.
 - Schoonmaakwerkzaamheden (vloer) in restaurant (vanaf 13:30 uur)

Deze werkzaamheden kunnen eventueel worden uitgevoerd in combinatie met regulier schoonmaakonderhoud op een andere locatie.

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat er een goed ingevoerde medewerker beschikbaar is voor vervanging, zodat de continuïteit in deze dienstverlening gewaarborgd is.

De Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer bij aanvang van de Opdracht een taakindeling van de werkzaamheden 'service medewerk(st)er'.

3.2 RWZI Tilburg

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Tilburg** bestaan uit:

- Het dagelijks bijvullen en aan de buitenzijde schoonmaken van de koffieautomaat in de personeelsruimte;
- Wekelijks verzorgen van wasgoed (opruimen schone badhanddoeken en kleding, vuil wasgoed klaarzetten).
- Maandelijks koelkasten schoonmaken, wekelijks controleren.
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.
- Dagelijks vaatwasser in- en uitruimen.
- Maandelijks ontkalken van waterkoker en koffiekannen.

3.3 RWZI Soerendonk

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Soerendonk** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.4 RWZI Hapert

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Hapert** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.5 RWZI Biest-Houtakker

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Biest-Houtakker** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.6 RWZI Sint-Oedenrode

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Sint-Oedenrode** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.7 Mierlo SVI

De servicewerkzaamheden voor de locatie **Mierlo SVI** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.8 RWZI Haaren

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Haaren** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

3.9 RWZI Eindhoven

De servicewerkzaamheden voor de locatie **RWZI Eindhoven** bestaan uit:

- Het dagelijks bijvullen en aan de buitenzijde schoonmaken van de koffieautomaat in de personeelsruimte.
- Wekelijks verzorgen van wasgoed (opruimen schone badhanddoeken en kleding, vuil wasgoed klaarzetten).
- Maandelijks koelkasten schoonmaken, wekelijks controleren.
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.
- Dagelijks vaatwasser in- en uitruimen.
- Maandelijks ontkalken van waterkoker en koffiekannen.

3.10 Werkplekreiniging

Opdrachtnemer dient 2x per jaar (in de maanden mei en november) een werkplekreiniging op alle locaties uit te voeren. Dit omvat printers, beeldschermen, toetsenborden en muizen. En in betreffende ruimte aanwezige presentatiemiddelen (monitoren, beamers, presentatieschermen, etc).

Vooraf wordt een planning overhandigd (locaties en weeknummer uitvoering).

Aanvullend geldt deze reiniging ook voor de voorraad gebruikte laptops die in opslag zijn bij de servicedesk.

3.11 Schoonmaakonderhoud tijdelijke huisvesting

Naar verwachting zal er gedurende de looptijd regelmatig tijdelijke huisvesting worden ingericht (bouwketen etc.)

Hiervoor wordt per type ruimte (sanitair, kantoor, vergaderzaal etc.) hetzelfde werkprogramma aangehouden. Voorafgaande aan de ingebruikname van een dergelijke voorziening wordt een calculatie opgesteld met een aangepaste prestatienorm en vastgesteld wat de ondergrens van betreffende ureninzet is. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met aan- en aflooptijden in die situaties waar betreffende tijdelijke locatie zich niet in de directe nabijheid van andere schoon te houden objecten ligt. Deze ureninzet vormt de basis voor uitbreiding van de vaste aanneemsom voor betreffende locatie.

3.12 Schoonmaakwerkzaamheden loodsen / werkplaatsen

Op 5 locaties dienen 2 x per jaar de volgende werkzaamheden te worden uitgevoerd:

- Verwijderen van losliggende elementen (snippers, spanen, zwerfvuil etc.)
- Schrobben van vloeren
- Spinrag en los stof verwijderen van bovenliggende spanten, leidingen, armaturen, muren, etc.

Locaties en oppervlakten zijn gespecificeerd in betreffend tabblad.

Deze werkzaamheden kunnen in combinatie met glasbewassing worden uitgevoerd (naar keuze van de Opdrachtnemer) in de maanden maart en oktober.

4 Glasbewassing

Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvorschriften.

Glas- en gevelreiniging moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

4.1 Prijsopgavebladen

Op de prijsopgavebladen welke zijn toegevoegd bij vragenlijst 'Prijs', **PRI01**. Invuldocument Calculatie en Kosten Waterschap De Dommel moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van glasbewassingswerkzaamheden aangeven.

Daarbij maakt u gebruik van de tabbladen in de aangeleverde invuldocumenten in de aangegeven volgorde.

De kosten van in te zetten klimmaterialen (zijnde hoogwerker, steiger en dergelijke) alsmede kosten voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen en Communicatieapparatuur, moeten specifiek per post worden aangegeven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten/objecten en/of werkzaamheden waarbij de mutaties worden verwerkt op basis van de door de Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven.

4.2 RI&E Glasbewassing

Er is een RI&E glasbewassing beschikbaar. De beschikbare RI&E glasbewassing zijn toegevoegd in vragenlijst 'Bijlagen' **PVE01**. RI&E Waterschapshuis.

Na gunning moet de Opdrachtnemer deze RI&E opstellen, controleren en actueel houden bij mutaties en/of veranderende wetgeving. Na elke mutatie wordt een digitaal exemplaar door de Opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. De Opdrachtnemer moet ervoor zorg dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerk(st)ers worden gelezen en/of begrepen.

4.3 Uitvoeringsfrequentie

De glasbewassing van het gevelglas aan de buiten- en binnenzijde, alsmede het separatieglass (aan beide zijden) dient met een frequentie van 3x per jaar in de maanden maart, juli en oktober uitgevoerd te worden.

Opdrachtgever wil graag een jaarplanning op weekniveau van de geplande uitvoering. Indien omstandigheden uitvoering in de geplande week verhinderen, wordt een nieuwe planning afgegeven; die ligt binnen maximaal 2 weken na de geplande uitvoering.

De uitvoering per beurt moet in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden

De Opdrachtnemer moet de contactpersonen van de locaties minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de glasbewassingswerkzaamheden berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglass vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door de Opdrachtgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de Opdrachtgever.

Na iedere wasbeurt dient Opdrachtnemer de glasbewassing op te leveren bij de contactpersonen van Opdrachtgever. Deze kunnen een (steekproef) controle op de uitgevoerde glasbewassing uitvoeren. Alle werkzaamheden dienen opnieuw gedaan te worden als bij de steekproef controle door de Opdrachtgever geconstateerd wordt dat bij meer dan helft bewassen glas/gevelpanelen e.d. fouten zijn gevonden, zoals:

- niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten),

- methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen),
- spinrag.

Eventueel aanwezige 'verfspatten' worden niet als fout beschouwd.

4.4 Beschrijving 'glasbewassing'

Onder glasbewassing 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 geheel waarin kozijnen, ramen, sponningen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Tevens dient alles wat uitsteekt gereinigd te worden, denk hierbij aan zonweringkappen.

Tijdens iedere wasbeurt moeten tevens de omlijstingen worden gereinigd en eventuele lekstrepen en/of morswater op onder andere onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, vloeren te worden weggenomen. Ten slotte moet eventueel gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband^[1] en dergelijke verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten) methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten.

De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen.

^[1] *De Inschrijver mag er vanuit gaan dat er sprake is van 'incidenteel' aanwezigheid van plakband. Indien sprake is van structureel aanwezigheid van plakband, dient de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken, betreffende het al dan niet verwijderen van plakband en de daaruit voortvloeiende meerkosten.*

4.5 Eisen aan organisatie

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet worden voldaan aan de volgende eisen:

- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel;
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en moet dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;
- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder moet te allen tijde uitgevoerd worden. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door de Opdrachtgever;
- Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van rijplaten voor de wielen en het afstempelen;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement betreden daken te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement gevelinstallaties te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

Voordat uitvoering van specialistische schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden op de buitenlocaties kan plaatsvinden, dient Opdrachtnemer over een werkvergunning te beschikken. Deze werkvergunning dient Opdrachtnemer telkens tijdig zelf aan te vragen bij de Opdrachtgever.

5 Vloeronderhoud

5.1 Werkinstructie periodiek vloeronderhoud

Voor het periodieke vloeronderhoud gelden de volgende regels:

- De onderhoudsadviezen van de vloeren leveranciers moeten gehanteerd worden;
- Het periodieke onderhoud van vloeren moet in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke per locatie plaatsvinden;
- Uiterlijk vier weken na ingangsdatum van het contract en jaarlijks aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, moet de Opdrachtnemer een jaarplanning op weekniveau voor iedere locatie ter goedkeuring voorleggen aan de contactpersoon van de Opdrachtgever;
- De objectleid(st)er maakt tien werkdagen van tevoren een afspraak met de desbetreffende contactpersoon van het object over tijdstip, locaties en inhoud van het periodiek vloeronderhoud. ;
- Op de dag van geplande uitvoering, melden de medewerkers voor het vloeronderhoud zich eerst bij de objectleid(st)er;
- De contactpersoon van het object is, indien mogelijk, aanwezig op het moment dat het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd;
- Ten behoeve van het periodieke onderhoud van de vloeren, zorgt de contactpersoon ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zo veel mogelijk van de vloer zijn. Het verplaatsen/uitruimen en inruimen van meubilair en andere obstakels behoort tot de werkzaamheden van de medewerkers van de Opdrachtnemer;
- Indien bij de inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, moet het machinaal niet bereikte deel handmatig worden bijgewerkt;
- Na uitvoering van de werkzaamheden, verstrekt de Opdrachtnemer een (digitale) werkbond aan de contactpersoon van het object. Bij akkoord tekent hij of zij de bon af;
- Bij niet akkoord neemt de betreffende contactpersoon van het object eerst contact op met de objectleid(st)er. Indien dit niet tot een oplossing leidt, meldt betreffende contactpersoon dit bij de meerdere/rayonleider van de objectleid(st)er om binnen korte termijn tot een vervolgactie die leidt tot een akkoord te kunnen komen;
- De contactpersoon van het object archiveert de getekende werkbond voor zijn locatie;
- De Opdrachtnemer registreert het uitgevoerde periodieke vloeronderhoud in een zogenaamd vloerenboek. In deze registratie wordt eveneens vermeld welke middelen (o.a. stripper / polymeer) zijn gebruikt voor het periodieke vloeronderhoud;
- Afwijking van de planning wordt door de objectleid(st)er mondeling gemeld en schriftelijk bevestigd aan de contactpersoon van het object.

De uitvoering van het jaarlijkse vloeronderhoud, zoals het strippen en conserveren (polymeren) van de linoleum vloeren, dient in overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden. Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakweken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord. Tevens dient in de planning rekening gehouden te worden met eventuele evenementen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer schrobwerkzaamheden om een bepaalde reden niet uitgevoerd kunnen worden.

Houten vloeren in werkplaatsen zijn niet altijd naad-dicht. Wanneer houten vloeren geschrobd worden, is het van belang dat dit enkel gedaan wordt bij die vloeren die naad-dicht zijn.

De Opdrachtnemer dient een signaal aan contractbeheerder van de Opdrachtgever te geven, indien schrobwerkzaamheden hierdoor niet kunnen worden uitgevoerd.

5.2 Tapijtreiniging

In de werkprogramma's voor Het Waterschapshuis te Boxtel, is rekening gehouden met een jaarlijkse tapijtreiniging van alle ruimten met de vloerafwerking: tapijt. Deze reiniging moet jaarlijks worden uitgevoerd op de vrijdag, direct na Hemelvaart, wanneer er geen medewerkers aanwezig zijn.

Tapijtreiniging dient duurzaam te worden uitgevoerd. Duurzaam tapijtreinigen kan door het gebruik van milieuvriendelijke methoden en producten. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- **Gebruik van milieuvriendelijke reinigingsmiddelen:** Es zijn een verscheidenheid aan reinigingsproducten beschikbaar die op een milieubewuste manier zijn samengesteld. Deze producten bevatten geen schadelijke chemicaliën die het milieu kunnen belasten.
- **Stoomreiniging:** Stoomreiniging is een zeer effectieve methode voor het reinigen van tapijt die weinig tot geen schadelijke chemicaliën vereist. Dit proces gebruikt verwarmd water om vuil en vlekken uit het tapijt op te lossen.
- **Regulier onderhoud:** Regelmatig stofzuigen en vlekken onmiddellijk behandelen helpt de noodzaak voor intensieve reinigingsmethoden te verminderen. Het verlengt ook de levensduur van het tapijt.

5.3 Vloerenboek

Opdrachtnemer dient een zogenaamd “vloerenboek” bij te houden waarin per locatie, en per ruimte, wordt aangegeven welke handeling met welk product is uitgevoerd. In de loop van de overeenkomst dient de geschiedenis opgebouwd te worden en inzichtelijk te blijven. Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst moet de inhoud en opmaak van het vloerenboek door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn. Het vloerenboek dient binnen de eerste drie maanden van het 1e contractjaar gereed te zijn. Het vloerenboek dient ten alle tijden inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever en dient aan het eind van de Overeenkomst overhandigd (digitaal) te worden aan Opdrachtgever.

In de huidige Overeenkomst is **geen** vloerenboek beschikbaar.

5.4 Conserveren (polymeren)

Onder conserveren (polymeren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen zonder chemie);
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

De Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieusparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de schoonmaakprocessen worden geïntroduceerd.

In dit kader spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit om nieuwe, innovatieve, milieuschade beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Het polymeren van de vloeren vraagt een zorgvuldige planning en procedure. De Opdrachtnemer maakt op hoofdlijnen een planning en bespreekt deze met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wil dat er in overleg wordt bepaald welke polymeer wordt gebruikt.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte bescherm laag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

Sealen

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld. Aan de hand van een prijsvoorstel waarin een specificatie van de meerkosten zijn opgenomen, zal de Opdrachtgever al dan niet schriftelijk toestemming verstrekken.

5.5 Opwrijven / sprayen

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de gehele oppervlakte van de linoleum vloeren in betreffende ruimte reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

6 Werkprogramma's en Opleverniveaus

6.1 Hanteren van werkprogramma's

Telkens geldt dat bij verwijzingen naar terminologie wordt gerefereerd aan de 'SIS-T Schoonmaakterminologie' website van VSR:
<http://www.vsr-org.nl/kennisbank/trefwoorden>

Per ruimtecategorie en vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.
De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht, dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever, zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de indicatieve werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. De Opdrachtgever stelt als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd. Daarnaast stelt de Opdrachtgever de eis dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel in één week worden uitgevoerd, waarbij wel de verdeling gemaakt kan worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel zodat de uitvoering werkelijk mogelijk is.

De Opdrachtnemer moet uiterlijk vier weken na startdatum contract definitief aangeven in welke weken (weeknummers) hij het laagfrequente werk uit gaat voeren.
Indien laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

In de planning dient duidelijk zichtbaar te zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) dienen over het overige kalenderjaar evenredig verdeeld te worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers en de schriftelijke planning voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) ten behoeve van de medewerk(st)ers samenstellen op basis van de aangeboden indicatieve programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een digitaal afschrift van de taakkaarten moet uiterlijk vier weken na de startdatum van het contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen op het programma door te voeren, indien dit door een verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden.

Van de toegestane kleine afwijkingen op het indicatieve programma moet rapport worden opgemaakt in de logboeken. Tweemaal per jaar zullen in overleg met de Opdrachtgever de hiervoor bedoelde minimale wijzigingen op hun merites worden beoordeeld en eventueel in de basisprogramma's worden opgenomen en in het contractbeheer verwerkt.

6.2 Werkprogramma's

In vragenlijst 'Bijlagen' zijn de diverse werkprogramma's (inclusief toelichting) opgenomen, te weten **PVE02**. Werkprogramma's Schoonmaak en **PVE03**. Werkprogramma's Glasbewassing' opgenomen.

6.3 Opleverniveaus

In vragenlijst 'Bijlagen' treft de Inschrijver 'PVE04. Opleverniveaus schoonmaakdienstverlening' en 'PVE05. Opleverniveau glasbewassing' aan.

7 Bijkomende opdracht(en)

7.1 Bijkomende opdracht: inkoop extra schoonmaakwerkzaamheden

De Opdrachtgever heeft incidenteel momenten waarop extra schoonmaak wordt ingekocht op basis van regie-opdrachten. In **PRI02**. Tarieven Regie en Afroeprijzen' dient de Inschrijver de gevraagde tarieven op te nemen.

Dit betreft onder meer extra servicewerkzaamheden op een op een afwijkend tijdstip; bijvoorbeeld na een evenement, avondvergadering etc. Dit zal tijdig door de Opdrachtgever worden aangegeven.

Indien het een regie-opdracht betreft verwacht de Opdrachtgever gezien de aard van de werkzaamheden dat hiervoor een of meerdere werknemer(s) algemeen schoonmaakonderhoud (loongroep 1, referentiefunctie 11.01/.03) wordt (worden) ingezet en dat de Opdrachtnemer zorg draagt voor voldoende toezicht en begeleiding.

7.2 Bijkomende opdracht: Ketensamenwerking

De Opdrachtgever beoogt middels ketensamenwerking met haar facilitaire partners de facilitaire dienstverlening integraal te verhogen. In het verlengde van procesoptimalisatie binnen de organisaties van haar partners streeft Opdrachtgever naar onderlinge optimalisatie van alle facilitaire diensten.

Waterschap De Dommel wil een optimale dienstverlening leveren. Door samen te werken met alle ondernemers in de keten kan deze dienstverlening zo optimaal en zo efficiënt mogelijk geleverd worden. De samenwerking tussen deze partijen kan beter op elkaar worden afgestemd waarbij men elkaar aanvult en ondersteunt. Vanuit de innovatiegedachte verwacht Opdrachtgever ook hierin een trekkende rol van Opdrachtnemer.

Daartoe ziet Opdrachtgever ketensamenwerking op twee niveaus. Te weten schoonmaak ketensamenwerking en één niveau hoger, facilitaire ketensamenwerking. Binnen schoonmaak ketensamenwerking is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van schoonmaak en glasbewassing. Binnen facilitaire ketensamenwerking voorziet Waterschap De Dommel voor haarzelf als Opdrachtgever de voorzittersrol in de onderlinge samenwerking van haar partners voor schoonmaakdienstverlening, catering, beveiliging en nader te bepalen andere facilitaire diensten.

Aan de basis van het ontwikkelen en doorlopend verbeteren van facilitaire ketensamenwerking staat een goede overlegstructuur waarbij:

- Jaarlijks op strategisch niveau Opdrachtgever en haar facilitaire partners een eenduidige missie en visie formuleren op ketensamenwerking. Bespreekpunten zijn het ontwikkelen van gezamenlijke doelstellingen als tevredenheid van gebouwgebruikers, tevredenheid van

personeel, duurzaamheid en innovaties. Vanzelfsprekend kunnen in gezamenlijk overleg nieuwe doelstellingen ingebracht worden.

- Halfjaarlijks op tactisch niveau Opdrachtgever en haar facilitaire partners jaardoelen en KPI's vaststellen en monitoren. Bespreekpunten zijn invulling geven aan de doelstellingen welke op strategisch niveau overeengekomen zijn. Met aandacht voor trajecten die gezamenlijk opgepakt kunnen worden als uniformiteit in uitstraling in werkkleding, huisstijl en communicatie, opleidingen taalvaardigheid en gastvrijheid.
- Maandelijks op operationeel indirect leidinggevend niveau Opdrachtgever en haar facilitaire partners voor afstemming van werkzaamheden. Bespreekpunten zijn het afstemmen van plannings, logistiek, meldingen van klachten, wensen, incidenten en storingen en waar mogelijk elkaar op de werkvloer ondersteunen.
- Wekelijks op operationeel direct leidinggevend niveau van haar facilitaire partners voor een terugblik op de samenwerking van de afgelopen week en vooruitblik naar de komende week. Bespreekpunten zijn het verhogen van de samenwerking op uitvoerend niveau, het uitwisselen van signaleringen en specifieke kennis op taakniveau.

8 Prijs, indexering en CAO

8.1 Prijs

Alle af te geven prijzen/tarieven moeten afgegeven worden in euro's, inclusief en exclusief btw, tenzij anders is aangegeven.

De afgegeven prijzen/tarieven zijn bindend tot 1 januari 2025.

Deze datum geldt dan als het einde van de 'vaste prijs periode'. Eventueel verwachte kostenstijgingen tot einde 'vaste prijs periode' die invloed hebben op het uurtarief dienen reeds opgenomen te zijn in het aangeboden uurtarief.

Uitzondering hierop vormt de situatie waarbij optredende effecten op de CAO loonkosten tijdens de genoemde 'vaste prijs periode' zich voordoen, en wel alleen die optredende effecten welke veroorzaakt worden door gewijzigde CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak) en/of wettelijke algemene loonregelingen.

Indien deze situatie zich voordoet, mogen optredende effecten op de CAO loonkosten, welke op het moment van sluiting van de inschrijvingsdatum dus niet bekend kunnen zijn, gecorrigeerd worden door middel van indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten.

De afgegeven prijzen/tarieven dienen opgebouwd te zijn op basis van het gemiddeld aantal werkbare dagen zoals opgenomen in **PRI01**. "Invuldocument Calculatie en Kosten Waterschap de Dommel", tabblad 'Werkelijk werkbare dagen'.

8.2 Indexering

De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek tot herziening van de tarieven in te dienen, waarbij de herziening voor het eerst ingaat per afloop van de 'vaste prijs periode'.

De Opdrachtnemer zal hiertoe uiterlijk 2 maanden voor het einde van afloop van de 'vaste prijs periode' een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

Het is niet toegestaan eventuele onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (m.u.v. effecten vanuit de meest recente gewijzigde CAO loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht alsnog te corrigeren door middel van de indexering.

Grondslag

De indexering van aangeboden tarieven wordt gebaseerd op een tweetal componenten

- a. loonkosten: gebaseerd op de meest recente CAO en/of wettelijke grondslagen voor loonregelingen.
- b. overige kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform 'CBS prijsindexcijfer 812 schoonmaakbedrijven reiniging'

Moment van prijsindexering en looptijd

De indexering van component a kan plaatsvinden vanaf het moment van het van kracht worden van een mutatie in deze regelingen en heeft een looptijd tot het eerstvolgende moment van wijziging. Indien mutaties leiden tot een lagere indexering, dient dit te worden toegepast op alle relevante tarieven.

De indexering van component b heeft een looptijd tot aan het eerstvolgende moment van jaarlijkse prijsindexering.

Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten, waaruit het aangeboden calculatie-uurtarief is opgebouwd, mag geen wijziging worden aangebracht met uitzonderingen van wijzigingen t.g.v. CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de Opdrachtgever gedurende het contract informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen hij voor de Opdrachtgever ter beschikking heeft om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.

Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. De opdrachtgever moet uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van de voorgestelde wijzigingen een schriftelijk response geven.

8.3 CAO

In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak-cao geldt de verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan uitvoerende medewerk(st)ers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht is hiervan uitgesloten. Zie [PRI03](#). Overname personeel CAO Schoonmaak' zoals toegevoegd bij 'vragenlijst Prijs'.

De aanbieding van de Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de actuele loontabel uit bijlage III van de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, waarbij men rekening dient te houden met de CAO loonstijgingen tot het laatst geldende CAO moment binnen de 'vaste prijs periode', alsmede het overzicht met contractgegevens van de huidige schoonmaakmedewerkers werkzaam binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Dit betekent dat de Opdrachtgever, uitgaande van de aanlevering van correcte gegevens door de contract verliezende partij, aan de nieuwe Opdrachtnemer geen vergoeding zal betalen om eventuele meerkosten in het kader van de in dienst neming van het zittende personeel te compenseren.

8.3.1 Overname personeel einde overeenkomst

Indien op het moment van contractwisseling blijkt dat de contractgegevens onjuist zijn aangeleverd door de contract verliezende partij, waardoor de kosten voortvloeiende uit de overnameverplichting hoger zijn dan vooraf in het personeelsoverzicht aan Inschrijvers gepresenteerd, dan zullen deze kosten door de Opdrachtgever verhaald worden op de contract verliezende partij. Dit betekent dat de contract verliezende partij gedurende de looptijd van het nieuwe contract aan de Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd is om deze onvoorziene cao-meerkosten in het kader van de overname van het zittende personeel te compenseren aan de nieuwe dienstverlener.

9 Contractmutatie voorwaarden

De Aanbestedingsdocumenten, Programma van Eisen en prijzenbladen zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit neemt niet weg dat er tussen het moment van Publicatie van deze documenten en de ingangsdatum van het contract wijzigingen kunnen ontstaan in de gebouwen, die achteraf verwerkt moeten worden in de ruimtebestanden. Ook tijdens de uitvoering van het contract zullen er wijzigingen voorkomen. De Inschrijvers moeten rekening houden met deze dynamiek. Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat gebouwen enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken en zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte stellen en uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meedelen.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk via de contractbeheerder, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden. Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd. De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen per datum dat deze definitieve ontruiming plaatsvindt, rekening houdende met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Mutaties worden bijgehouden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanshangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elk kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend op basis van het financieel mutatieoverzicht.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, binnen maximaal 10 werkdagen door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in contractbeheer, taakkaarten en instructies e.d. Van de Opdrachtnemer wordt telkens verwacht dat er actief gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan bij bijvoorbeeld een veranderend gebruik van ruimten.

10 Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, de volgende methoden onderscheiden en ingezet worden:

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden (VSR);
3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF);
4. Beoordeling dienstverlening (BDV).

10.1 (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole

De Opdrachtgever wil de schoonmaakdienstverlening professioneel geleverd krijgen en verwacht een transparante benadering van de schoonmaak, waarbij de Opdrachtnemer er op een no-nonsense wijze voor zorgt dat de werkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.

Van onduidelijkheden of onvoorziene situaties zoals sterk vervuilde toiletten wordt verwacht van de Opdrachtnemer dat deze direct worden opgelost. Daarna kan in overleg worden besproken hoe hier in de toekomst mee om te gaan en welke tegenprestatie door de Opdrachtgever wordt geleverd. De kwaliteit van dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt mede bepaald door de wijze waarop organisatorische problemen worden opgelost zonder dat dit het probleem van de Opdrachtgever wordt gemaakt.

De Opdrachtgever stelt als eis dat een systeem van procescontrole(s) onderdeel zal uitmaken van het in te voeren integrale kwaliteitsbeheerssysteem van de Opdrachtnemer en dat iedere schoonmaaktaak tenminste eenmaal per maand is opgenomen in de procescontrole.

De Opdrachtnemer controleert daarbij o.a. op taken, klachten en knelpunten. De Opdrachtnemer analyseert deze gegevens en stuurt hierop aan. De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het operationeel overleg met de Opdrachtgever een rapportage van deze procesanalyse(s) (bijv. DKS-voortgangsregistratieformulier) aan en zorgt ervoor dat de controleformulieren die ten grondslag liggen aan de analyse (bijv. DKS-rapporten) beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de Opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting. In voorkomende gevallen zal de Opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een kwaliteitsmeting op de betreffende ruimtecategorie(ën) volgens VSR-KMS plaats.

10.2 Balansmeting

Tijdens een Balansmeting wordt niet alleen een beeld geschetst van de technische kwaliteit van de dagelijkse en periodieke schoonmaak, maar wordt ook een beeld gegeven van de staat van het gebouw en de staat van de schoonmaak. Door middel van de bevindingen van de inspecteur ontstaat een beeld over de beleving.

Met ingang van de derde contractmaand zal een balansmeting plaatsvinden.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De projectleiding van de Opdrachtnemer en de contactpersoon Opdrachtgever worden voor deze controles uitgenodigd.

De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR".

Verantwoording technische meting:

Begrippen

In de toelichting en de voorbeeldberekening worden de volgende begrippen gebruikt.

Categorie	Een verzameling ruimten die dezelfde functie hebben.
Element	Een object of zelfstandig onderdeel dat in een ruimte aanwezig is.
Foutsoort	Bij een element dat niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden bepaald wat voor soort verstoring is wordt aangetroffen: de foutsoort. Deze zijn vooraf in het meetsysteem gedefinieerd.

Fout	Als de schoonmaak op een element niet voldoet aan de gestelde eisen wordt dit als één fout geteld. Meerdere fouten op één element worden ook als één fout geteld waarbij de meest in het oog springende foutsoort wordt genoteerd.
Percentage AQL	Het percentage AQL (Acceptance Quality Limit) geeft aan hoeveel procent fouten als acceptabel wordt beschouwd.
Goedkeurgrens	Een geheel getal waarmee het geaccepteerd aantal fouten op een categorie wordt vastgesteld.
Rapportcijfer	Het getal dat aangeeft wat de "voldoende" ondergrens van het categoriecijfer is.
Categoriecijfer	Het cijfer per categorie dat wordt berekend door een rekenformule voor die categorie toe te passen.
Eindcijfer	Het cijfer dat wordt berekend door een rekenformule over de categoriecijfers van alle gemeten categorieën toe te passen.
KPI	Het resultaat dat behaald moet worden wil de meting als voldoende beschouwd worden.
Resultaat	De vergelijking van het eindcijfer met het rapportcijfer levert de tekst Voldoende of Onvoldoende op.

Steekproef samenstelling

Voor het indelen van de ruimten wordt de categorieverdeling van NEN2075 aangehouden. Voor het samenstellen van de steekproef wordt gebruik gemaakt van tabel C van NEN2075 waarbij het totaal aantal **ruimten** per categorie de steekproefgrootte bepaalt. Omwille van de omvang van de meting worden altijd minstens vijf ruimten per ruimtecategorie beoordeeld met een maximum van vijftien ruimten.

Methode van beoordelen

Tijdens de controle worden alle waargenomen elementen beoordeeld volgens de beoordelingshandleiding van NEN2075 in de ruimten die in de steekproef zijn opgenomen.

Vuilsoorten

Voor de technische meting worden de volgende foutsoort-definities gehanteerd:

Vuil	Het element is niet gereinigd. Het soort vervuiling wordt niet gespecificeerd.
Methodefout	Het element is niet op de juiste manier gereinigd.
Periodieke fout	Het element wordt periodiek gereinigd maar dit is tot aan het meetmoment niet uitgevoerd.
Materiaalfout	Het element kan niet goed worden gereinigd omdat de toestand van het element dat verhindert.
Hervervuiling	Het element is vervuild nadat het een laatste keer is gereinigd.
Niet in programma	Het element is niet gereinigd omdat het niet in het overeengekomen schoonmaakcontract is opgenomen

AQL-waarden

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4
	Bureaunkamers	7
	Verkeersruimten	7
	Specifiek	7

Bepaling score elementen

Per ruimte wordt per element het totaal daarvan en het aantal fouten genoteerd. De resultaten worden op diverse manieren gepresenteerd met een score volgens de onderstaande berekening:

$$\text{Score} = (\text{Hoogste cijfer} - \text{Rapportcijfer}) * ((\text{Elementen} * \text{AQL}) - \text{Fouten}) / (\text{Elementen} * \text{AQL}) + \text{Rapportcijfer}$$

Bepaling score vloeren

Het periodiek vloeronderhoud wordt apart gerapporteerd. Hiervoor geldt dezelfde bepaling van de score. Per ruimte wordt per vloer het totaal daarvan en het aantal periodieke fouten genoteerd. De resultaten worden op diverse manieren gepresenteerd met een score volgens de onderstaande berekening:

$$\text{Score} = (\text{Hoogste cijfer} - \text{Rapportcijfer}) * ((\text{Getelde vloeren} * 20\%) - \text{Fouten}) / (\text{Getelde vloeren} * 20\%) + \text{Rapportcijfer}$$

Een rekenvoorbeeld

Bij 100 elementen en een AQL van 7% is 7 fouten de goedkeurgrens. Als er 7 fouten worden geteld is dit op de goedkeurgrens en dus nog voldoende. We stellen hier voor het rapportcijfer 5,6 vast. Er moet echter aan een KPI van 7,0 worden voldaan: dan mogen er nog maar 4 fouten worden gemaakt die resulteren in een eindcijfer 7,5.

Rekenmethode

De foutsoorten Vuil, Methodefout en Periodieke schoonmaak zijn gerelateerd aan de inspanning van het schoonmaakbedrijf en worden meegenomen in de berekening. De foutsoorten "Niet in werkprogramma" en "hervervuiling" wordt **NIET** meegeteld in de berekening. De uitgangspunten voor het bepalen van een cijfer zijn als volgt.

Hoogste cijfer	Er wordt een bovengrens van het cijfer vastgesteld, een 10.
Laagste cijfer	Er wordt een ondergrens van het cijfer vastgesteld, een 1.
Rapportcijfer	Er wordt een ondergrens voor een voldoende vastgesteld, een 5,6. Dit rapportcijfer geldt voor: - Alle elementen met uitzondering van het periodieke vloeronderhoud - Het periodiek vloeronderhoud
Goedkeurgrens	De goedkeurgrens voor de elementen wordt bepaald door het totaal aantal getelde elementen te vermenigvuldigen met het AQL percentage. Het resultaat wordt afgerond naar het eerstvolgende gehele getal. De goedkeurgrens voor de vloeren wordt bepaald door het totaal aantal getelde vloeren te vermenigvuldigen met 20%. Het resultaat wordt afgerond naar het eerstvolgende gehele getal.
Laagste en Hoogste cijfer	De formule berekent een cijfer op een glijdende schaal. De berekening gaat uit van een schaal van 0 tot 10 waarbij een cijfer dat lager dan is dan 1 automatisch een 1 krijgt.
KPI	De prestatie per ruimtecategorie moet hoger zijn dan het rapportcijfer. Om dit te bereiken moet de categorie voldoen aan een KPI die voor die categorie is vastgesteld.

Eindcijfers

Het eerste eindcijfer wordt bepaald op basis van alle elementen met uitzondering van het periodieke vloeronderhoud. Dit bestaat uit het gemiddelde van de categoriecijfers en moet minimaal een 7,5 zijn om voldoende te zijn.

Het tweede eindcijfer wordt bepaald op basis van alle elementen van het periodieke vloeronderhoud. Dit moet minimaal een 7,5 zijn om voldoende te zijn.

Na iedere controleronde worden de resultaten mondeling doorgenomen met de facilitair eindverantwoordelijke van Opdrachtgever en de projectleider van Opdrachtnemer. De rapportage van de resultaten wordt binnen 3 werkdagen nadat de controle heeft plaatsgevonden aan zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

Indien een controle een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen tien werkdagen een herkeuring uitgevoerd op alle ruimte categorieën voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten voor deze hermeting zijn minimaal gelijk aan de kosten voor een reguliere meting.

Als tijdens een keuring een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, volgt een malus. Dit bestaat uit een korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende locatie zoals opgenomen in Overzicht afgesproken KPI.

Een controleronde is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald. In het geval een derde her-meting ook onvoldoende is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst voor de betreffende locatie te ontbinden. En is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te huren bekostigd door Opdrachtnemer.

10.3 Her-meting Balansmeting

Indien een meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na het – digitaal - toezenden van de meetresultaten, een her-meting uitgevoerd op de desbetreffende afgekeurde ruimtecategorie **of** op alle categorieën. De kosten voor deze hermeting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Als tijdens een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen (onvoldoende) wordt behaald, wordt een malus toegepast. De malus bestaat uit een vast en variabel deel. Een vaste korting wordt, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast. Daarnaast zal er een korting op basis van de afwijking van de gestelde norm ten opzichte van de behaalde norm, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie worden toegepast.

Indien een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt wederom, na 24 uur doch uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na het – digitaal - toezenden van de meetresultaten, voor rekening van de Opdrachtnemer, een her-meting uitgevoerd op alle categorieën.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast.

10.4 Beoordeling dienstverlening (BDV)

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor de Opdrachtgever en zal in overeenstemming met de in dit document vermelde frequenties per contractjaar worden getoetst door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

De kwaliteit van de geleverde dienstverlening voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

Berekening:

Het maximaal aantal te behalen punten bedraagt 100. De behaalde totaalscore gedeeld door 10 is de KPI-norm.

De meting zal met een frequentie, zoals opgenomen in § Overzicht afgesproken KPI, worden uitgevoerd.

De navolgende hoofd onderwerpen zullen beoordeeld worden:

- Processen;
- Duurzaamheid;
- Klanttevredenheid;
- Financieel;
- Ontwikkeling en groei.

De hoofd onderwerpen zullen in nog nader te bepalen deelonderwerpen worden onderverdeeld. In **PVE06**. BDV onderwerpen ter beoordeling, zijn onderwerpen opgenomen welke als gespreksonderwerp kunnen dienen. Het maximaal aantal punten dat gescoord kan worden per hoofd-/deelonderwerp wordt op basis van het belang van het onderwerp verdeeld. Binnen de contractduur kan het onderling belang tussen de hoofd-/deelonderwerpen fluctueren. Dat betekent ook dat de puntenverdeling naar hoofd-/deelonderwerpen gedurende het contract kan wijzigen.

Alle hoofd-/deelonderwerpen worden getoetst aan de in deze Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en de in de Inschrijving van de Opdrachtnemer aangeboden items.

De benodigde informatie om bovenstaande onderwerpen te beoordelen wordt in kaart gebracht met behulp van:

1. Managementrapportage;
2. Balans-rapportages;
3. Waarnemingen;
4. Gesprekken.

Als tijdens een Beoordeling Dienstverlening een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een malus aan de Opdrachtnemer opgelegd, zoals opgenomen in de tabel in § Over.

10.5 Overzicht afgesproken KPI

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole Bijvoorbeeld: DKS	Technische meting, Hoogfrequent + laagfrequent Balansmeting	Beoordeling contractafspraken Beoordeling Dienstverlening (BDV)
KPI-norm	n.v.t.	7,5	7,5
Frequentie per jaar	Dagelijks	4	1
Kosten meting voor Opdrachtgever	n.v.t.	1	1
Kosten meting voor Opdrachtnemer		3	0
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	(Vertegenwoordiger) Opdrachtgever	(Vertegenwoordiger) Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken	
Vast deel malus	n.v.t.	5% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 € 250,00 0,51 ≤ 1,00 € 500,00 1,01 ≤ 1,50 € 750,00 1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00

Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.
---	--------	---	--------

* Onder de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud wordt verstaan: de tijdens de uitvoering van de reguliere meting, geldende totale jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud (excl aanvullende werkzaamheden, excl glasbewassing, excl BTW)/12

11 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij contractwissel

Bij een contractwissel wordt op kosten van Opdrachtgever standaard 1 maal een nulmeting uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór afloop van de Overeenkomst de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht.

Indien naar oordeel van de Opdrachtgever het gewenste kwaliteitspeil (nog) niet is bereikt, zal een hermeting (op kosten van latende Opdrachtnemer) worden uitgevoerd om dit vast te stellen. Eventueel daaruit voortvloeiende kosten (inclusief herstel kosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum contract	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Erkende VSR inspecteur	Erkende VSR inspecteur
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor einde contract afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

12 Personeel

12.1 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse taal en/of Engels in woord goed beheersen.

Direct leidinggevendenden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

12.2 Scholing uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten vakbekwame en betrouwbare medewerk(st)ers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(s)ters wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;

- gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik, zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen).;
- Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van het contract voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

12.3 Scholing leidinggevend personeel

De leiding op de objecten wordt aangesteld na en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever. Voor de Opdrachtgever zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De gewenste competenties van de leidinggevende die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract zijn: resultaatgericht, delegeren, luisteren, initiatief, besluitvaardigheid en samenwerken.

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor *de uitvoering van het contract* beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevenden en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij binnen zes maanden na aanstelling bij de Opdrachtgever in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

Het is de uitdrukkelijke eis van de Opdrachtgever dat de leiding op het object zich werkelijk kan bezig houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris maar niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de direct leidinggevenden niet belast worden met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kunnen geven.

Verder stelt de Opdrachtgever als eis met betrekking tot *de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud* beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" *en* "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige

bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

12.4 Scholing (administratieve) ondersteuning

De persoon (niet zijnde direct leidinggevende) die verantwoordelijk wordt/worden gesteld voor de *ondersteunende taken c.q. administratieve ondersteuning*, beschikt/beschikken over de volgende kennis en kwaliteiten en voert onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- Actueel houden van taakkaarten, planningen en plattegronden;
- Uitwerken van offertes;
- Uitwerken advisering materiaal en dergelijke;
- Bekendheid met het contract;
- Bekendheid met de gebouwen;
- Aanleveren van de bonnen extra werkzaamheden;
- Actueel houden van opleidingsplan;
- Uitwerken advisering, intern, aan leidinggevende;
- Goede kennis van Word en Excel.

12.5 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten.

Het inzetten van jeugdigen (18 - 20 jaar) is tot 10% van het totaal aantal in te zetten uren over het totale contract toegestaan.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven. Onder uitzendkrachten wordt verstaan alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn.

12.6 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

12.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Voordat een medewerker werkzaamheden mag uitvoeren bij de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer zorg dragen voor het volgende:

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens, waar onder naam en voorletters, geboortedatum en het kopie ID-bewijs.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten.

12.8 VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (dit is dus inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG), waarvan het profiel overeenkomt met de door de Opdrachtgever gestelde criteria.

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De Verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

12.9 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming. Registratie van de aanwezigheid van alle medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer zal geschieden bij een centraal punt binnen het gebouw van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet dit zelf organiseren.

Voor het Waterschapshuis geldt dat aanwezigheidsregistratie zal geschieden bij de receptie door middel van het invullen van de lijst "Toegangspassen voor schoonmaakbedrijf". Deze moet dagelijks ingevuld worden door de medewerkers van Opdrachtgever en deze lijst wordt opgeslagen ter controle.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

12.10 Werktijden

Opdrachtnemer hanteert bij het uitvoeren van de werkzaamheden de openingstijden zoals deze zijn vastgesteld binnen de organisatie.

Waterschapshuis : Maandag tot en met donderdag van 17.00 – 19.00 uur, op vrijdag van 16.00 – 18.00 uur

Voor de overige objecten zullen de werktijden van de schoonmaak, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld. Als richtlijn kunt u de huidige werktijden aanhouden (start om 07.00 uur).

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

13 Communicatie

13.1 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In **PVE07**. Overlegstructuur is de overlegstructuur weergegeven.

Binnen vier weken na startdatum contract van het schoonmaakcontract wordt de definitieve overlegstructuur vastgesteld. Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld. Jaarlijks, aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, dient Opdrachtnemer een nieuw voorstel qua data en tijdstippen aan de Opdrachtgever te overleggen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg en wel binnen maximaal vijf werkdagen na het overleg. Voor het dagelijks/wekelijks 'operationeel' overleg is een actiepuntenlijst voldoende.

13.2 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever moet gebruik worden gemaakt van een digitaal logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer). In het logboek moeten alle zaken worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer geconstateerde technische en bouwkundige gebreken moeten in het logboek worden gerapporteerd. In het logboek vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken worden direct, maar uiterlijk direct bij aanvang van de volgende schoonmaakwerkdag, opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De objectleiding of voorwerker moet dagelijks c.q. bij aanwezigheid het logboek inzien en voor gelezen paraferen. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of er al dan niet gebruik kan worden gemaakt van een digitaal logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer).

13.3 Objectboek

Tevens geldt dat een digitaal portal als objectboek beschikbaar moet worden gesteld aan de facilitaire contactpersoon van de Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet uiterlijk vier weken na startdatum contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 september) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

Het objectboek moet minimaal de volgende informatie bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
- Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;
- Actuele indicatieve werkprogramma's;
- Werktijden;
- Actuele ruimtestaten;
- Actuele taakkaarten;
- Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;

- Actuele planningen laagfrequente werkzaamheden;
- Schoonmaakdagen;
- Aanwezige huisregels;
- RI & E's;
- (Gebruikers)afspraken en procedures;
- BHV-informatie van de Opdrachtnemer;
- Verslagen Toolbox-meetings;
- Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie;
- Overzichts- en keuringsrapporten schoonmaakmachines;

13.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

13.4.1 Tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

13.4.2 Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

14 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

14.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ^[1] (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP) het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

(MVItool, criterium 021.02) De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.04) Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van verpakking overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.05) Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.

Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.06) Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE.

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. In de Management rapportage/Vloerenrapportage (digitaal) dient per kwartaal een overzicht van het vloeronderhoud en daarbij gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVIttool, criterium 021.12) Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de gegunde partij dit onderbouwd kunnen toelichten.

(MVIttool, criterium 021.18) Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkopende organisatie.

(MVIttool, criterium 021.19) Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op het aantal in te zetten productie-uren schoonmaakdienstverlening. Opdrachtnemer dient 2 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over het contract te halen waarde van het aantal in te zetten uren.

[1] zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

(MVI, criterium) 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 door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever wordt verminderd.

Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Stimuleren van alternatieven voor de auto zoals gebruik van fiets, openbaar en collectief vervoer, carpool en vanpool, bijvoorbeeld door vergoeding of een financiële bijdrage in de aankoop van een fiets of OV-abonnement;
- Maatregelen gericht op een schoner en zuiniger rijgedrag, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden';
- Andere maatregelen gericht op het verminderen van de milieubelasting, bijvoorbeeld aanpassingen in het wagenpark.

(MVI, criterium) De Aanbestedende dienst 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.

(MVI, criterium) De Opdrachtnemer dient, op verzoek, een toelichting te kunnen geven op de verpakkingskeuze. In de toelichting kunt u denken aan onderbouwing van de keuze, de wijze waarop u toetst of de keuze de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, welke maatregelen (kunnen) worden genomen om het volume en het gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn.

14.2 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Aanbestedende dienst de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor MVO.
- De Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Aanbestedende dienst met advies bij activiteiten in het kader van MVO.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO beleid.

Milieu:

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale ArbeidsOrganisatie:

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;
- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

14.4 CO2-prestatieladder

Opdrachtgever onderschrijft het belang van CO2-reductie conform de uitgangspunten vanuit de CO2-prestatieladder ¹. Opdrachtgever streeft binnen de uitvoering van deze Opdracht naar een ambitieniveau van 5.

¹ zie: <https://www.co2-prestatieladder.nl/nl>

15 Inhoudelijke voorwaarden

15.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie contract/overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

15.2 Afvalstromen en -verwijdering

Binnen de gebouwen van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door de Opdrachtnemer worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

- restafval.

De kosten van het interne afvaltransport worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Het afvoeren en transporteren van de overige afvalstromen valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerkers van de Opdrachtgever.

15.3 Materialen, middelen en machines

15.3.1 Opdrachtgever

De Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtnemer.

Ruimten e.d.:

- Werkkasten;
- Aansluiting voor wasmachine
- Magazijnruimten voor opslag machines.

Materialen en middelen:

- Energie en water;
- Sanitaire ge- en verbruiksartikelen;

Materieel

- Hangladders en valbeveiliging voor het zekeren van personeel t.b.v. diverse gevels aan buitenzijde (Waterschapshuis te Bostel).

Het gebruik van aanwezige telefoon, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

15.3.2 Opdrachtnemer

De **Opdrachtnemer** levert de volgende materialen en middelen en wel voor zijn kosten.

Deze kosten moeten in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud zijn opgenomen:

- Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken;
- benodigde schoonmaakmiddelen,
- vloeistoffen voor toepassing in watervrije urinoirs
- machines (schrobmachines, waterzuigers, stofzuigers, etc.)
- materialen en hulpmiddelen (schoonmaakgereedschappen, klimmaterialen, werkwagens etc.)
- afvalzakken, zoals die momenteel in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden.

Bij het scheuren van de afvalzakken is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van de ontstane vervuiling.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Goederen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

15.4 Sanitaire artikelen

In aanvulling op de schoonmaakprogramma's dienen de schoonmaakmedewerk(st)ers en de service medewerker(st)er Waterschapshuis Bortel dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie, in voorkomende ruimten o.a. hand zeep, toiletpapier en papieren handdoekjes te controleren en indien noodzakelijk aan te vullen.

Een en ander wordt ingekocht en uitgegeven door de Opdrachtgever.

De schoonmaakdienstverlener is wél verantwoordelijk voor een tijdige interne bestelling bij de contactpersoon van de facilitaire dienst ten behoeve van de aanvulling van deze sanitaire verbruiksartikelen in de werkkasten.

15.5 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer moet onderstaande huisregels in acht nemen:

Huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever specifiek bestemd voor derden.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

- Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
- Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
- Als iets defect of vernield is, meld dit dan direct aan de Opdrachtgever;
- Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;

- Op alle terreinen en in alle gebouwen en faciliteiten van de Opdrachtgever geldt een stringent NIET ROKEN beleid. De Opdrachtnemer informeert haar personeel en onderaannemers over dit beleid en ziet toe op handhaving van deze huisregel.
- Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
- Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
- Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;
- Geen pauze op andere dan daarvoor met de Opdrachtgever afgesproken tijden;
- Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
- Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over medewerkers van de Opdrachtgever;
- Er wordt respectvol omgegaan met medewerkers, bezoekers, collega's en derden.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnterviewd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

15.6 Parkeren en fietsenstalling

De locatie Waterschapshuis is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw.

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

15.7 Betreding van de locaties

15.7.1 Toegang

Ten behoeve van de dagelijkse legitimatie dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat iedere medewerker beschikt over een door de Opdrachtnemer afgegeven "badge" van deugdelijke kwaliteit, met daarop vermeld de gegevens van de medewerk(st)er en binnen de regelgeving van de Opdrachtgever eventueel voorzien van een foto van de betrokken medewerker. Het zichtbaar dragen van de badge is verplicht.

Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd. Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, mag Opdrachtgever de werknemer per direct toegang ontzeggen. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

De Opdrachtgever is gerechtigd om moverende redenen een medewerker de toegang tot de gebouwen te ontzeggen.

15.7.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (glasbewassing en/of vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werktaak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werktaak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

Met betrekking tot vergoeding van schade als gevolg van verlies van sleutels, wordt naar de concept Overeenkomst, artikel Aansprakelijkheid, verwezen.

15.7.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

De schoonmaakmedewerk(st)ers mogen maximaal een kwartier voor aanvang van hun taak aanwezig zijn en moeten binnen een kwartier na afronding van hun taak het gebouw verlaten.

15.8 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

15.9 Veiligheid en ARBO

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten ^[1] moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

^[1] *Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud*

15.10 Administratieve organisatie

15.10.1 Contractbeheer

Op het moment dat er tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Overeenkomst wordt gesloten heeft deze betrekking op de situatie zoals die in het Programma van Eisen staat beschreven. De Opdrachtnemer heeft op basis van de Aanbestedingsdocumenten zijn Inschrijving gemaakt. Na de gunning liggen onder andere vast:

- de werkzaamheden;
- de tarieven en afroeprijzen waarvoor werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de productienormen;
- de kwaliteit;
- de communicatiestructuur;
- de wijze waarop legitimatie en tijdregistratie plaatsvinden;
- de bereikbaarheid.

Het komt maar zelden voor dat na de ondertekening van de Overeenkomst de situatie in de schoon te maken locaties ongewijzigd blijft. Behoudens tijdelijke wijzigingen komen regelmatig structurele wijzigingen voor, zoals verbouwing en/of wijziging van functie van ruimten.

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische bouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten schoonmaak en glasbewassing;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voorwaarden daarbij zijn dat alle betrokken partijen zorgen voor de tijdige en volledige aanlevering van wijzigingen in gebouwen of contactpersonen. De samenwerking tussen de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van de Opdrachtgever is daarbij essentieel.

Voor wat betreft de gegevens over vierkante meters te bewassen glas in geval van nieuwe locaties geldt dat dit in beginsel altijd en in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer zelf wordt ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas dient door de Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van het contractbeheer. In geval van twijfel kan de Opdrachtgever besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in het contract wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

15.10.2 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde perso(o)n(en) middels een schriftelijke opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de schoonmaakwerkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van het schoonmaakcontract en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.

Zodra is vastgesteld dat de aangevraagde schoonmaakwerkzaamheden een extra opdracht betreft, wordt aan de Opdrachtnemer gevraagd

- de schoonmaakwerkzaamheden te offren, daar er geen vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- de schoonmaakwerkzaamheden te bevestigen, indien vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging (behalve wanneer de werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit worden uitgevoerd) en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt binnen maximaal vijf werkdagen (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan waaruit duidelijk blijkt:

- Hoeveel tijd per eenheid de schoonmaakwerkzaamheden gaan kosten;
- De totaal benodigde tijd;
- Eventueel, speciale inzet materiaal en materieel.

De offerte/bevestiging wordt door de contractbeheerder en in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke beoordeeld en getoetst aan de tarieven die zijn vastgelegd in het contract. Indien nodig vindt nader overleg plaats. Als er geen vragen meer zijn en de offerte/bevestiging voldoet aan de in de schoonmaakovereenkomst overeengekomen voorwaarden kan het werk uitgevoerd worden.

De Opdrachtgever geeft z.s.m. schriftelijk opdracht aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, middels een bevestiging per e-mail.

Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

15.10.3 Facturatie

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke schoonmaakbeurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.

- Facturatie van de schoonmaak dient plaats te vinden in maandelijkse verzamelfacturen gespecificeerd per gebouw, gebaseerd op alle contract schoonmaakwerkzaamheden. Betaling van de factuur vindt, mits akkoord, door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie van de glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen dient plaats te vinden in verzamelfacturen per beurt gespecificeerd per gebouw en voorzien van een afgetekende werkbond. Betaling van de factuur vindt door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie dient digitaal plaats te vinden (pdf.facturen@dommel.nl).
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de factuur:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.
- Aantal/verpakkingseenheid.
- Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders.
- Prijs per stuk en totaalprijs (incl. en excl. BTW).

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de pakbon:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Intern afleveradres cq. Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Artikelnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.
- Aantal/verpakkingseenheid.
- Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders.

Indien Opdrachtnemer kiest om samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht, dient de factuur die aan Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van Opdrachtnemer te komen en niet van de onderaannemer.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

15.10.4 Managementrapport

De Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de administratieve afwerking van uitgevoerde werkzaamheden, c.q. overeengekomen procedures. Daarom behoudt de Opdrachtgever het recht overzichten, met betrekking tot bijgevoegde onderwerpen, bij de Opdrachtnemer op te vragen.

De Opdrachtnemer produceert 2x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

Betreffend overzicht moet worden gemaakt en aangeleverd in MS Excel. Aan te leveren informatie is (per maand, totaal en per object):

In bijlage 'PVE08. Managementrapportage' zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van het contract moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

Indien de Opdrachtnemer zich niet aan deze richtlijnen houdt zal er, van de zijde van de Opdrachtgever, sprake zijn van opschorting van de betaling van de factuur van de lopende maand, tot het moment dat naast de uitvoering van de werkzaamheden ook aan alle administratieve verplichtingen is voldaan.

16 Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever)

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

Indien blijkt dat de inspanningen van de Opdrachtgever voor het contract en kwaliteitsbeheer groter zijn dan realistisch te verwachten, en deze overschrijding aantoonbaar te wijten is aan het slecht presteren van de Opdrachtnemer, dan zullen deze meerkosten bij de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

17 Implementatie/start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum module Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdpad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en de contactpersoon op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld; Gedurende de eerste twee weken moet er dagelijks evaluatie plaatsvinden met de contactpersonen om vragen, onduidelijkheden en eventuele misinterpretaties van het Bestek op te lossen;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;
- Risico inventarisatie; [1]
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen;
- Werkelijke uitvoering volgens beloften.

*Het volledige uitgewerkte implementatieplan dient **ALLEEN door de Inschrijver aan wie voornemens is de opdracht te gunnen tijdens de verificatiefase aangeleverd te worden en dient derhalve nog niet als bijlage aan de Inschrijving toegevoegd te worden. Wel dient Inschrijver een 'voorbeeld implementatieplan' te uploaden zodat er een beeld gevormd kan worden van de werkzaamheden.***

De Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na startdatum contract een planning op weeknummer van alle uit te voeren Laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

^[1] NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.