



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing gemeentelijke opvang Oekraïne



Kenmerk: 23174
Datum: 24 oktober 2023
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Bedrijfsvoering en locaties	3
1.2 Doelstelling	3
1.3 Relevante ontwikkelingen	4
2. Omschrijving dienstverlening	5
2.1 Gewenste contractvorm	5
2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden	5
2.3 Overige werkzaamheden	7
2.4 Extra werkzaamheden	8
2.5 Werkdagen en werktijden	8
2.6 Gebruik materialen en middelen	9
3. Glasbewassing	11
3.1 Richtlijnen	11
3.2 Scope glasbewassing	11
3.3 Meters en frequenties	11
3.4 Organisatorische voorwaarden	11
3.5 Kwaliteit glasbewassing	12
4. Personele organisatie	14
4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	14
4.2 Management leverancier	14
4.3 Schoonmaakmedewerkers	16
4.4 Veiligheid	18
5. Communicatie en contractmanagement	19
5.1 Communicatie	19
5.2 Nulmeting	20
5.3 Meldingen	20
5.4 Signaleringstaken	21
5.5 Mutaties	22
6. MVO	23
6.1 Goed werkgeverschap	23
6.2 Milieu	24

7. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	26
7.1 Klanttevredenheid	26
7.2 Technische kwaliteit	27
7.3 Bedrijfsvoering	28
7.4 MVO	28

1. Inleiding

1.1 Bedrijfsvoering en locaties

Op dit moment worden er twee locaties binnen Gemeente Hoeksche Waard ingezet voor het opvangen van Oekraïense vluchtelingen. Op beide locaties is een locatieteam verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, onder leiding van de locatiemanager. Dagelijks werken medewerkers samen met schoonmaak, beveiliging, vrijwilligers en andere organisaties voor de opvang van de Oekraïense bewoners.

1.1.1 Toelichting locaties

De volgende locaties maken onderdeel uit van de scope van de Opdracht:

Piershil

De opvanglocatie in Piershil is in maart 2022 geopend in het voormalige gemeentehuis in Piershil. Op dit moment worden daar ongeveer 135 vluchtelingen opgevangen, dit betreft met name vrouwen en kinderen. In het pand zijn verschillende ruimten omgebouwd tot woon-, keuken- en recreatie- of studieruimten. Sanitaire voorzieningen bevinden zich in units achter het gebouw. Naast het terrein is ook een school aanwezig, waar leerlingen van verschillende leeftijden les krijgen.

Strijen

De opvanglocatie in Strijen is in september 2022 geopend in het voormalige gemeentehuis in Strijen. Op dit moment worden daar ongeveer 155 vluchtelingen opgevangen. Daarbij worden er tijdelijke woonunits geplaatst op het terrein, deze uitbreiding biedt plek voor 100 bewoners. Ook op deze locatie zijn verschillende ruimten omgebouwd tot woon-, keuken- en recreatie- of studieruimten. De sanitaire ruimten zijn in pandig, doordat er tijdelijke voorzieningen in de ruimten zijn geplaatst. Op het terrein zijn ook vier schoonunits aanwezig, waar leerlingen van verschillende leeftijden les krijgen.

Op beide opvanglocaties is een groot deel van het aantal bewoners kinderen, er verblijven dan ook veel kinderen van 0-18 jaar op de locaties. Zie voor verdere locatie specifieke eigenschappen en werkzaamheden bijlage Dienstverleningsmatrix.

1.2 Doelstelling

Gemeente Hoeksche Waard wil een schone omgeving realiseren voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers op de opvanglocaties in Piershil en Strijen. Zij doet dit samen met haar bewoners en de schoonmaakdienstverlener. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de privé woonruimten, de overige ruimten worden door de schoonmaakdienstverlener schoongemaakt.

Voor gemeente Hoeksche Waard staat samenwerking centraal. Het is van belang dat medewerkers van Opdrachtnemer nauw samenwerken met de medewerkers van de gemeente en de beveiligingsdienstverlener. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers van Opdrachtnemer op een betrokken wijze invulling geven aan de Opdracht, met oog op de bewoners van locaties. Ook wenst de gemeente (hierna: Opdrachtgever) een Opdrachtnemer te contracteren die op een flexibele en efficiënte wijze invulling geeft aan de Opdracht.

1.3 Relevante ontwikkelingen

De opvang van Oekraïense vluchtelingen is continu aan verandering onderhevig. Hieronder staan de huidige relevante ontwikkelingen beschreven voor de beide opvanglocaties.

- ♦ Het is onmogelijk te bepalen hoe lang de oorlog tussen Oekraïne en Rusland nog duurt, er kan dan ook geen inschatting gegeven worden over de beschikbaarheid en capaciteit van de opvanglocaties. Daarnaast is de gemeente te allen tijde afhankelijk van financiering vanuit het Rijk voor het realiseren van opvangplekken. In de toekomst dient het dan ook mogelijk te zijn om locaties en dienstverlening te kunnen op/en of afschalen.
- ♦ De extra woonunits die geplaatst worden op de opvanglocatie in Strijen, worden als privé woonruimten beschouwd. Deze ruimten vallen dan ook buiten het regulier- en periodiek schoonmaakonderhoud, wel kan het voorkomen dat er extra werkzaamheden op afroep worden uitgevraagd.

2. Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1 Gewenste contractvorm

De scope van de opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

- ♦ Regulier en periodiek schoonmaakonderhoud;
- ♦ Vuilafvoer;
- ♦ Bijvullen van sanitaire middelen;
- ♦ Extra werkzaamheden op afroep;
- ♦ Glasbewassing.

Buiten scope vallen de volgende werkzaamheden:

- ♦ De inkoop en het leveren van sanitaire middelen en dispensers.

Opdrachtgever wenst een inspanningsgericht contract te af te sluiten. Zie bijlage Werkprogramma voor de verschillende werkprogramma's. Hierin zijn de reguliere en periodieke werkzaamheden per ruimte opgenomen.

Individuele woonruimten vallen buiten scope van de Opdracht, de bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoon houden van de ruimten. Enkel gedeelde ruimten, zoals verkeer-, recreatie-, bureau- en sanitaire ruimten etc. zijn in onderhoud van Opdrachtnemer.

2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren.

2.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- ♦ De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- ♦ De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

2.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- | | |
|---------------------|--------|
| ♦ Recreatieruimten | AQL 7% |
| ♦ Sanitaire ruimten | AQL 4% |

- ◇ Verkeersruimten AQL 7%
- ◇ Bureaukamers AQL 7%
- ◇ Keukens en pantry's AQL 7%

Bij de beoordeling volgens VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan:

- ◇ Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij van gehecht vuil;
 - vrij van los vuil en dicht stof;
 - vrij van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - tot 3 meter spinragvrij zijn;
 - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- ◇ Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn.
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen) : los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren : gesloten, gladde bescherm laag die stof- en vlek vrij is;
 - Zachte vloerbedekking : het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- ◇ Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

2.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- ♦ Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- ♦ Koffiezetapparaten;
- ♦ Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- ♦ Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- ♦ Het vlek vrij maken van plafonds;
- ♦ Technische apparatuur in technische ruimten;
- ♦ Persoonlijke eigendommen van bewoners/medewerkers;
- ♦ Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- ♦ Decoratiemateriaal
- ♦ Beveiligingscamera's;
- ♦ Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- ♦ Raambeschutting;
- ♦ Kunstobjecten;
- ♦ Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;

2.2.4 Planning periodieke werkzaamheden

Opdrachtnemer levert in december een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

2.3 Overige werkzaamheden

2.3.1 Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten met Opdrachtgever, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

2.3.2 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- ♦ Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;

- ◊ Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- ◊ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- ◊ Kunststof en/of papier scheiden zodat het afgevoerd kan worden via de daarvoor bestemde container;
- ◊ Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

2.4 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de Hoofd Opvang en Locatiemanager. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ◊ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- ◊ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- ◊ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ◊ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

2.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie(s) kunnen van maandag tot en met zondag zijn, inclusief feestdagen. Op zaterdag en zondag hoeven minder schoonmaakwerkzaamheden plaats te vinden dan op de doordeweekse dagen, de werkzaamheden die ook in het weekend plaats dienen te vinden zijn aangemerkt in bijlage Werkprogramma.

Er geldt daarbij een uitzondering voor het schooltje in Strijen, deze is niet geopend in het weekend. De werkdagen voor schoonmaakonderhoud kunnen daar van maandag tot en met vrijdag zijn.

Het locatieteam van Opdrachtgever is aanwezig op werkdagen van 09:00 tot en met 17:00 uur, zie bijlage Dienstverleningsmatrix. Op de locaties is 24/7 beveiliging aanwezig.

2.5.1 Uitvoeringsmomenten regulier

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke werktijden aangegeven per locatie. Buiten deze tijden worden de algemene ruimten, zoals sanitaire- en recreatieruimten gesloten. Bewoners kunnen buiten deze tijden geen gebruik maken van de ruimten, er kunnen dan ook geen schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Op de locaties wordt overwegend overdag schoongemaakt. In verband met de bewoners is het wenselijk dat verstorende activiteiten zoals stofzuigen, niet 's ochtends vroeg of 's avonds plaatsvinden.

2.5.2 Uitvoeringsmomenten periodiek

Opdrachtnemer dient bij het periodiek onderhoud aan vloeren rekening te houden met momenten waarbij dit weinig overlast bezorgd voor bewoners en medewerkers. Deze momenten kunnen in overleg met Opdrachtnemer worden vastgesteld.

In het schooltje in Strijen kunnen deze werkzaamheden alleen plaatsvinden nadat de dagelijkse lessen zijn afgelopen.

2.6 Gebruik materialen en middelen

2.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Opdrachtnemer kan gebruik maken van de aanwezige wasmachines en drogers op de locaties. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

2.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

2.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

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

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Glasbewassing

3.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- ♦ Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- ♦ Het separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- ♦ Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

Omdat bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor het schoonhouden van de individuele woonruimten, valt het binnengevel- en separatieglass in deze ruimten buiten scope van de opdracht. Het buitengevelglas valt wel binnen de scope.

3.3 Meters en frequenties

Exacte aantallen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie zijn bij Opdrachtgever niet bekend. In het prijzenblad is in een overzicht een indicatie van het aantal vierkante meters per locatie opgenomen. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

Na gunning dient Opdrachtnemer de exacte aantallen m² van gevelglas (binnen- en buitenzijde) en het separatieglass per locatie te inventariseren, eventuele inventarisatiekosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Hetzelfde geldt voor de overige glazenwasser werkzaamheden zoals glazen bouwstenen, koepelglas, etc. Hiervoor dient Opdrachtnemer vierkante meter prijzen af te geven in de Prijzenbladen.

3.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ♦ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- ♦ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);

- ◊ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ◊ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ◊ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- ◊ De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- ◊ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

3.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- ◊ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- ◊ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- ◊ Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- ◊ Indien één maal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◊ Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◊ Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft de Aanbestedende dienst het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan de Aanbestedende dienst besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

4. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende CAO-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Deze worden door de huidige leverancier op aanvraag ter beschikking besteld, Opdrachtnemer dient hiervoor contact op te nemen met de betreffende contactpersoon.

De contactgegevens van de huidige leverancier betreffen:

- ♦ Cleaning Service Hensen: Edwin Marcus, E.marcus@hensencleaning.nl

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

4.1.1 Bewoners werkzaam op opvanglocaties

Op dit moment zijn bewoners van de opvanglocaties in dienst bij de huidige leverancier, zij voeren de schoonmaakwerkzaamheden op locatie uit. Dit is onder andere gerealiseerd door samenwerking van lokale instanties die de bewoners begeleiden met het verblijf in Nederland en de huidige leverancier. Deze medewerkers vallen binnen de Arbeidsparticipatiedoelgroep onder de Participatiewet met een dienstverband kleiner dan 52 weken, zie bijlage Sociaal Return.

Dit wordt als zeer prettig ervaren door zowel de schoonmaakmedewerkers, bewoners en medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst dit ook in de toekomstige situatie te continueren en stimuleren. Zij verwacht hierin van Opdrachtnemer dan ook een actieve bijdrage.

4.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.2.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- ♦ De uitvoering van de Overeenkomst;
- ♦ Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- ♦ Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- ♦ Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ♦ Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ♦ Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- ♦ Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt per locatie welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht

om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

4.3 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

4.3.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- ♦ Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ♦ Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ♦ Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- ♦ Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- ♦ De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- ♦ Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- ♦ Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- ♦ Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- ♦ De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

4.3.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van

Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

4.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- ♦ Naam;
- ♦ Geboortedatum;
- ♦ Nummer van het wettig ID;
- ♦ Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

4.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

4.3.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage is de toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

4.3.6 Parkeerbeleid

Op de locatie(s) van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van de parkeergelegenheid.

4.4 Veiligheid

4.4.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV.

4.4.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen.

Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

4.4.3 VCA

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:

- ♦ Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA certificaat voor de leidinggevende en een VCA certificaat voor de overige uitvoerenden);
- ♦ Leidinggevend en uitvoerende medewerkers dienen voldoende en actief bekend te zijn met VCA;
- ♦ Er is beschikbaarheid van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren.

5. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

5.1 Communicatie

5.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen Locatiemanager	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen Locatiemanager	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Locatiemanager	12x per jaar	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

5.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het geplande overleg draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een overleg is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ◇ Status KPI's;
- ◇ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ◇ Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- ◇ Besprekingsverslagen;
- ◇ Afhandeling KWIS-aanvragen;
- ◇ Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- ◇ Actieplannen (voortgang en borging).

5.2 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

5.3 Meldingen

5.3.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden per e-mail en telefoon.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

5.3.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- ◇ Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens aanwezigheid van de locatieteams;
- ◇ Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- ♦ Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- ♦ Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

5.3.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens aanwezigheid locatieteams 2 uur voor en na aanwezigheid van locatieteams	Afhankelijk van calamiteit.

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- ♦ Tijdens aanwezigheid van de locatieteams dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ♦ Voor en na aanwezigheid van locatieteams dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

5.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- ♦ De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- ♦ De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- ♦ Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- ♦ Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- ♦ Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

5.5 Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m² dienen als volgt te worden verwerkt:

- ♦ Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- ♦ Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- ♦ Opdrachtnemer levert op de 25^e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- ♦ Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- ♦ Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m² geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

6. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- ◇ Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- ◇ Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- ◇ Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- ◇ Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- ◇ Een helder ziekteverzuimbeleid.

6.1.2 Social return verplichting

Opdrachtgever vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Aan opdrachtnemers van de gemeente wordt een social return verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor deze opdracht moet ten minste 10% van de opdrachtwaarde exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de 'social return verplichting'. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de hieronder genoemde mogelijkheden.

De mogelijkheden voor de inzet van social return, in volgorde van voorkeur zijn:

- ◇ Arbeidsparticipatie
- ◇ Arbeidsontwikkeling
- ◇ Maatschappelijke activiteiten
- ◇ Opdracht aan sociale werkvoorziening en/of sociaal ondernemer.

Een combinatie van deze mogelijkheden is toegestaan. Zie bijlage Social return voor verdere toelichting op deze mogelijkheden en meting van de inspanningswaarde.

Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. De invulling van de social return verplichting moet op enigerlei wijze verband houden met de inhoud van de opdracht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting. Opdrachtnemer wordt daarbij zoveel mogelijk geholpen door het werkgeversservicepunt Rijnmond (WSPR) en/of Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de inspanning op het gebied van social return bij te houden in het registratiesysteem van WSPR. Zie bijlage Social return voor verdere toelichting op de registratie van de social return verplichting.

Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Is dat niet het geval dan telt de medewerker niet mee voor de invulling van de social return verplichting. De opgevoerde uren worden dan afgekeurd. De social return verplichting moet binnen de vastgelegde contractperiode worden uitgevoerd.

Boete

De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem, ligt volledig bij Opdrachtnemer. Niet voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 125%, dat wil zeggen het niet ingevulde bedrag, verhoogd met 25% van dit bedrag. Met Opdrachtnemer wordt tijdig contact opgenomen om te bespreken of er alsnog invulling gegeven kan worden aan de openstaande verplichting.

Uitvoering met partner(s) en/of onderaannemer(s)

Als Opdrachtnemer de opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Opdrachtgever de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(s) en/of onderaannemer(s). Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) wordt ingevuld

6.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie en duurzaam transport

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage wenst te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Daarnaast wil de Rijksoverheid in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsdoelstellingen door actief mee te denken op thema's als:

- ♦ Hergebruik van materialen;
- ♦ Biologisch afbreekbare middelen;
- ♦ Tegengaan van verspilling;
- ♦ Reduceren van verpakkingsmaterialen;
- ♦ Het reduceren van logistieke bewegingen.

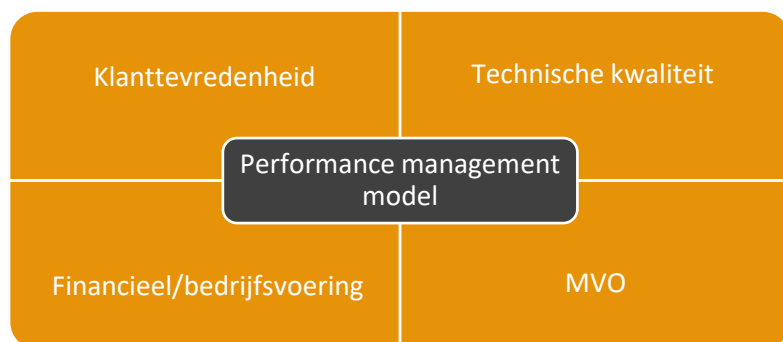
6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- ◇ De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- ◇ 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. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- ◇ 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). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- ◇ Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

7. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- ♦ Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- ♦ Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- ♦ Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- ♦ Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

7.1 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

7.2 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal één keer per contractjaar

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
2. Indien één maal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
3. Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
4. Indien een gebouw binnen één contractjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

7.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Beloftescan	Middels een beloftescan wordt de nakoming van de toezeggingen/ beloftes die Opdrachtnemer in de Inschrijving, bij de beantwoording van de kwalitatieve gunningcriteria heeft gedaan, beoordeeld door Opdrachtgever. Deze beloftescan wordt in het eerste contractjaar eenmaal uitgevoerd, door een onafhankelijke derde, in Opdracht van Opdrachtgever.	Eenmalige controle door onafhankelijke derde, in het eerste contractjaar.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen 10 werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het plan, zal Opdrachtgever nogmaals controle uitvoeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

7.4 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

5. Duurzaam inkopen;
6. Veiligheid;
7. Arbeidsbeleid;
8. Afvalscheiding.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Opdrachtnemer zet voor minimaal 10% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).	Rapportage door Opdrachtnemer

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.