

A photograph of two children, a boy and a girl, sitting at a wooden desk in a classroom. The boy, on the left, is wearing a black t-shirt with a camouflage pattern on the sleeves and is holding a blue pencil, looking down at a worksheet. The girl, on the right, is wearing a pink and black striped long-sleeved shirt and is also holding a blue pencil, looking at the same worksheet. They are both focused on their work. In the background, there is a window with a view of greenery outside, a yellow container with white flowers, and a black paper towel dispenser on a counter.

Programma van Eisen

Blosse

Europese Openbare aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Kenmerk: Blosse-EU-RT-MVD-2024

INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening	4	4.3 Onderaanneming vloeronderhoud.....	8
1.1 Doelstelling van de opdracht	4	5. Glasbewassing.....	8
1.2 Scope	4	5.1 Prijzen	8
1.3 Maatschappelijk verantwoord inkopen	4	5.2 Inventarisatie glas	8
1.4 Werkbare dagen.....	4	5.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	8
1.5 Werktijden.....	5	5.4 Planning glasbewassing.....	8
1.6 Schoonmaakprogramma	5	5.5 Uitvoering glasbewassing.....	9
1.7 Locatie bijzonderheden.....	5	5.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing.....	9
1.8 Afvalscheiding	5	5.7 Oplevering glasbewassing	9
1.9 Contractmutaties	5	5.8 Onderaanneming glasbewassing.....	9
1.10 Maatregelen vanuit overheidswege.....	6	6. Sanitaire voorzieningen.....	9
1.11 Nulmeting.....	6	6.1 Beheer sanitaire voorzieningen	10
1.12 Openen en sluiten.....	6	7. Materialen, middelen, machines en milieu	10
2. Regiewerkzaamheden	7	7.1 Materialen, middelen en machines.....	10
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	7	7.2 Machines en elektrische veiligheid	10
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	7	7.3 Milieu	10
3. middenkader	7	8. Personeel en Organisatie	11
3.1 Projectmanager.....	7	8.1 Vakbekwaam	11
3.2 Verbinding en samenwerking op locatie	7	8.2 Personeel	11
4. vloeronderhoud.....	7	8.3 Aanwezigheidsregistratie	11
4.1 Vloeronderhoudsprogramma	7	8.4 Verklaring over het gedrag	11
4.2 Planning vloeronderhoud.....	8	8.5 Legitimatie.....	11
		8.6 Bedrijfskleding.....	12

8.7	(Facilitaire) voorzieningen	12
8.8	Veiligheid	12
8.9	Schade	12
9.	Communicatie	12
9.1	Nederlandse taal	12
9.2	Overleg tussen Blosse en dienstverlener	12
9.3	Managementinformatie	12
9.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten 13	
9.5	Logboek.....	13
9.6	Locatie informatieboek.....	13
10.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
10.1	Kwaliteitssysteem DKS	14
10.2	Vervolgstappen bij acties.....	14
10.3	Resultaat DKS en norm KPI.....	14
10.4	Programma van Eisen (PvE) audit.....	14
10.5	Duurzaamheid.....	15
10.6	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit.....	15
10.7	Managementrapportage	15
10.8	Consequenties KPI monitoring.....	15

Bijlagen:

Bijlage 1. Schoonmaakprogramma en aanwijzingen
 Bijlage 2. Locatielijst voor achterliggende informatie
 Bijlage 3. Brief personenregister
 Bijlage 4. Folder persoonsregister

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doelstelling van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een partner die een goede stabiele dienstverlening levert en zich vol overgave inzet voor hygiënisch schone kindcentra. In de overtuiging dat een schone verblijfsomgeving bijdraagt aan de ontwikkeling van kinderen.

Blosse is op zoek naar een partner die goed en herkenbaar georganiseerd is, projectmatig werkt, die aandacht heeft voor mensen en kwaliteit wil bieden, realistisch is in de mogelijkheden maar wel ambitieus is om het hoogst haalbare te leveren voor Blosse.

Transparante, gelijkwaardige communicatie is voor Blosse een voorwaarde voor tevredenheid over de schoonmaakdienstverlening op de locaties. Niet verschuilen maar juist de verbinding aangaan, open en eerlijk willen en durven communiceren!

De schoonmaak is uitbesteed en de medewerkers van Blosse moeten dit duidelijk ervaren doordat zij ontzorgd worden om de schoonmaak te regelen en een hygiënische en veilige omgeving te bieden.

Hierbij is het belangrijk dat de partner binnen haar mogelijkheden aansluit bij de Blosse Expeditie.

Blosse zoekt geen partij die gouden bergen belooft maar realistisch is in haar inschrijving. Het belangrijkste doel met het contract zijn schone kindcentra! Blosse verwacht van de partner dat zij er alles aan doet de contractdoelstellingen tot een succes te maken.

1.2 Scope

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van de opdracht:

- het uitvoeren van het schoonmaakprogramma voor interieur en vloeren, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen;
- het dagelijks controleren en indien nodig bijvullen van sanitaire dispensers en het op peil houden van de benodigde voorraad in de eigen werkkasten van sanitaire verbruiksartikelen vanuit de centrale voorraad;
- het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde containerruimten;
- het uitvoeren van glasbewassing;
- Het uitvoeren van een Refresh beurt enkele dagen voor de start van het nieuwe schooljaar in onderwijsruimten* (bij voorkeur op donderdag);

- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

*Refresh beurt wordt alleen uitgevoerd in onderwijsruimten (leslokalen en sanitair) en niet in KDV en BSO.

1.3 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Duurzaam inkopen betekent dat bij de aankoop van producten of diensten rekening wordt gehouden met het milieu. Voorbeelden van milieuaspecten zijn groene stroom, duurzaam bouw materiaal, energiezuinige kantoorapparatuur, et cetera.

De basis voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen wordt gelegd in de voorbereiding, door vroegtijdig in de besluitvorming duurzame en sociale aspecten te betrekken. In alle stappen van het inkoopproces worden weloverwogen keuzes gemaakt ten aanzien van de balans tussen de sociale, ecologische en economische aspecten.

1.4 Werkbare dagen

De locaties van Blosse worden gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. In de schoolvakanties zijn de locaties voor het merendeel gesloten afhankelijk van het gebruik door KDV en BSO. Periodieke werkzaamheden kunnen grotendeels in de vakanties worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor het specialistische vloeronderhoud.

Het periodiek vloeronderhoud op de kinderopvanglocaties (KDV en BSO) moet in het weekend of in de avonden uitgevoerd worden in verband met de openstelling. Ook het specialistische vloeronderhoud kan op KDV en BSO niet in vakanties worden uitgevoerd in verband met openstelling in deze periode. Voor andere schoollocaties/ruimten kan het periodieke werk wel na schooltijden worden uitgevoerd en het specialistische vloeronderhoud wel in vakanties worden uitgevoerd.

De locaties zijn gedurende nationale feestdagen gesloten.

De vakanties en feestdagen data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Blosse voorafgaand aan een nieuw schooljaar tijdig gecommuniceerd.

Uiterlijk drie dagen voor het einde van de zomervakantie wordt door de dienstverlener een naloopronde uitgevoerd in de vorm van een Refresh beurt, zodat men in het nieuwe jaar in een schone school komt. Deze beurt is als additioneel werk opgenomen in de calculatie.

Voor sanitaire ruimten geldt dat op de laatste schooldag voor elke vakantie of in elk geval binnen twee werkdagen na aanvang van de zomervakantie de toiletten door de dienstverlener worden schoongemaakt, zodat deze voor aanvang van de vakantie schoon zijn. De uren hiervoor reserveert de dienstverlener van het totale budget. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

1.5 Werktijden

Op de Blosse locaties kunnen de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden 's ochtends vroeg of na schooltijd. In de huidige situatie wordt er in de middag schoongemaakt vanaf 14.30 uur. Er is behoefte om te verkennen of er eerder gestart kan worden zodat er meer verbinding is tussen locatie en schoonmakers. Werkzaamheden worden door de dienstverlener op een dussdanige manier uitgevoerd dat verstoringen tijdens de lessen en op de kinderopvang worden voorkomen.

Onderwijsruimten worden na 14.30 uur schoongemaakt, opvangruimten vaak aan het einde van de opvangtijd (18.00/19.00 uur).

De BSO en kinderdagopvang is tussen 07.00 en 19.00 in gebruik. Op deze tijden kunnen er geen vloeronderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.6 Schoonmaakprogramma

Blosse kiest bewust voor het uit laten voeren van schoonmaak programma's. De ervaringen met een resultaatgerichte benadering van schoonmaak zijn niet positief. Met name voor de KDV en onderbouw lokalen is het belangrijk dat de werkzaamheden dagelijks worden uitgevoerd. Blosse wil hierover geen onduidelijkheid en wil discussie voorkomen. De schoonmaakprogramma's zijn zorgvuldig samengesteld op basis van huidige ervaringen en hygiëne eisen die Blosse stelt aan haar locaties.

Uitgangspunt is dat alle ruimten volgens de aangegeven frequentie worden schoongemaakt volgens het aangegeven schoonmaakprogramma. De volgende richtlijnen gelden bij Blosse:

- Het wekelijkse schoonmaakwerk in lokalen wordt op 1 dag uitgevoerd.
- Er wordt gewerkt met een klassenkaart zodat iedereen weet wat er verwacht wordt.
- Voor inloopmatten wordt een borstelzuiger gebruikt.
- Periodiek en specialistisch vloeronderhoud in de opvanglocaties moet in

avonduren en weekenden worden uitgevoerd.

- Het schoonmaakprogramma is de basis maar binnen de scholen wordt in overleg met de school maatwerk geleverd waarbij het vaste budget als kader dient.

1.7 Locatie bijzonderheden

Op de locaties van Blosse zijn de volgende bijzonderheden van toepassing:

- In locatie Huyzenhoek zitten twee scholen
 - Zeppelin van stichting Blosse
 - Hasselbraam van stichting Allente
 Deze locatie wordt in 3 delen verdeeld: Zeppelin, Hasselbraam en een gezamenlijk deel. Het gezamenlijke deel valt onder het contract met Blosse. De Hasselbraam komt onder een contract met Allente. Dit betekent dat na gunning voor locatie Hasselbraam een aparte overeenkomst wordt afgesloten tussen de dienstverlener en Allente.
- Het reguliere schoonmaakonderhoud voor de locaties Poppenkast en Snuffie wordt verzorgd door medewerkers van Blosse. Voor deze locaties valt alleen het periodieke vloeronderhoud en glasbewassing onder verantwoording van de dienstverlener.
- Ontdekkers: enkele ruimten worden in schoolweken het hele jaar door schoongemaakt door gemeente echter alleen in de vakanties is Blosse verantwoordelijk voor de schoonmaak. PO.06 2x sanitair (po.10 en ruimte tussen po.06 en po.07). Voor deze ruimten geldt geen periodiek vloeronderhoud en glasbewassing.

1.8 Afvalscheiding

Overeenkomstig het werkprogramma wordt afval ingezameld. Het afval wordt in 4 stromen gescheiden, namelijk PMD, GFT, papier en restafval.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gescheiden gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener sluit aan op de afspraken en werkwijze per locatie.

1.9 Contractmutaties

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

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

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

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door Blosse ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid maar vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.10 Maatregelen vanuit overheidswege

Als een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Blosse met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen. Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan daarom wijzigen.

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

1.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Blosse en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van met name de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met Blosse en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend.

Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde voor een meting en/of een nacontrole worden gedeeld door Blosse, de nieuwe en de vertrekkende dienstverlener.

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

1.12 Openen en sluiten

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

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties indien er geen medewerkers meer van Blosse aanwezig zijn. Kosten voortvloeiend uit het onjuist uit- of inschakelen van alarminstallaties zijn voor rekening van de dienstverlener. Bijvoorbeeld kosten voor benodigde inzet van een externe partij.

De door Blosse, na gunning, verstrekte toegangscode, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar zonder toestemming van Blosse. De dienstverlener tekent voor ontvangst van de sleutels.. Afspraken worden vastgelegd en opgenomen in het fysieke en digitale locatieinformatieboek.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, voorkomen van verlies en beheer hiervan. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, toegangsvoorziening verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten. Vermissing van een of meerdere toegangstags en sleutels dient direct te worden gemeld bij de aangewezen contactpersoon van Blosse.

De vergoedingskosten bij verlies van sleutel/tag wordt door Blosse in rekening gebracht.

Bij inzet van derden buiten de schooldagen om is er altijd een medewerker van de dienstverlener, met de autorisatie voor de bediening van het alarm, aanwezig om het pand te openen en te sluiten. Indien voor het openen en sluiten gebruik gemaakt wordt van inzet van een beveiligingsbedrijf worden de kosten hiervan doorbelast aan de dienstverlener.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

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

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

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

3. MIDDENKADER

3.1 Projectmanager

De leiding en aansturing van de schoonmaak is door Blosse als erg belangrijk ervaren. Blosse verwacht zichtbare toegankelijke en bereikbare leiding op het project voor de schoonmaakmedewerkers maar ook voor de locatiecontactpersoon van Blosse. Blosse verwacht dan ook dat de dienstverlener dit onderkent en de organisatie hierop ingericht heeft.

Met middenkader doelt Blosse op de direct verantwoordelijke projectmanager/leidinggevende die de schoonmakers aanstuurt, het werk mogelijk maakt en eerste aanspreekpunt is voor Blosse.

3.2 Verbinding en samenwerking op locatie

De kwaliteit van schoonmaakonderhoud is afhankelijk van de organisatie van het werk, inzet capaciteit en de afstemming over het werk met de locaties van Blosse.

Verbinding en samenwerking tussen de schoonmaakdienstverlener en Blosse locaties is derhalve voor Blosse een belangrijk aspect waar een hoge verwachting ligt bij Blosse in het nieuwe contract met de schoonmaakdienstverlener. Blosse verwacht duidelijke communicatie over het werk en verwachtingen op locatie door onder andere met een klassenkaart te werken.

4. VLOERONDERHOUD

4.1 Vloeronderhoudsprogramma

Vloeren hebben in kindcentra als Blosse regelmatig periodiek onderhoud nodig ten behoeve van de levensduur, hygiëne maar ook ten behoeve van een representatieve uitstraling. Ook is een goed onderhouden vloer prettiger en ergonomisch verantwoord werken voor de schoonmaakmedewerkers door minder kans op fysieke klachten. Met name in de kinderdagverblijven en de onderbouw lokalen speelt hygiëne een grote rol. Blosse staat erop dat de vloeren dagelijks gereinigd worden conform het schoonmaakprogramma en periodiek onderhoud wordt uitgevoerd.

Dienstverlener werkt met een dynamisch vloerenpaspoort. Blosse heeft te allen tijde inzicht in de status van het vloeronderhoud op de Blosse locaties.

De dienstverlener zorgt voor een transparante registratie, planning en communicatie over het periodiek vloeronderhoud. Conserveren vindt jaarlijks plaats op passende momenten per locatie/ruimtegebruik en wordt pas gefactureerd na uitvoering en correcte oplevering. Alle uitgevoerde werkzaamheden worden in het vloerenpaspoort bijgehouden.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verplaatsen en op de zelfde plaats terug zetten van het meubilair, indien dit voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden is vereist.

Blosse staat erop dat voor de schoonmaak van de inloopmatten op alle locaties dagelijks een borstelstofzuiger wordt gebruikt. Dit is een belangrijke eis in verband met ervaringen in het verleden dat de reguliere stofzuigers niet volstaan om de vervuiling weg te nemen.

4.2 Planning vloeronderhoud

Planning

- In de eerste maand van elk jaar levert de dienstverlener een jaarplanning op van de benodigde vloerwerkzaamheden. Het betreft hier de periodieke en specialistische vloeronderhoudswerkzaamheden.
- De dienstverlener maakt een afspraak met de betreffende Blosse locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- De dienstverlener zorgt voor een effectief communicatiesysteem met de locaties van Blosse en zorgt dat ruim voor aanvang van de werkzaamheden afstemming plaatsvindt met de locatie over de werkzaamheden.

Voorwaarden uitvoering

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

4.3 Onderaanneming vloeronderhoud

In geval van onderaanneming vindt de uitvoering van werkzaamheden plaats onder supervisie van de dienstverlener en wordt het werk gecontroleerd door de dienstverlener alvorens het wordt opgeleverd aan Blosse.

De dienstverlener zorgt ervoor dat een onderaannemer volledig bekend is met Blosse en op de locaties. Ook is Blosse bekend met de inzet van onderaanneming en de naam van het bedrijf, als hiervan gebruik wordt gemaakt.

De onderaannemer draagt herkenbare representatieve bedrijfskleding.

5. GLASBEWASSING

5.1 Prijzen

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

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

5.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 01-01-2024. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Blosse verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

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

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

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

5.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de betreffende Blosse locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Blosse schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering:

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

5.5 Uitvoering glasbewassing

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

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

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

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

5.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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

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

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

5.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Blosse. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Optie 1:

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

Optie 2:

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Blosse door melding te maken in het logboek. Samen wordt besproken en gekeken hoe de glasbewassing is verlopen en of het kindcentrum tevreden is. Belangrijk is een duidelijke planning van het werk en de communicatie hierover met het kindcentrum.

5.8 Onderaanneming glasbewassing

In geval van onderaanneming vindt de uitvoering van werkzaamheden plaats onder supervisie van de dienstverlener en wordt het werk gecontroleerd door de dienstverlener alvorens het wordt opgeleverd aan Blosse.

De dienstverlener zorgt ervoor dat een onderaannemer volledig bekend is met Blosse en op de locaties. Ook is Blosse bekend met de inzet van onderaanneming en de naam van het bedrijf, als hiervan gebruik wordt gemaakt.

De onderaannemer draagt herkenbare representatieve bedrijfskleding.

6. SANITAIRE VOORZIENINGEN

De sanitaire voorzieningen zullen worden besteld door Blosse bij een door Blosse gecontracteerde leverancier.

6.1 Beheer sanitaire voorzieningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener Blosse tijdig op de hoogte brengt als een bestelling noodzakelijk is, op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de voorraad aan sanitaire artikelen altijd op peil is voor elke locatie.
- Het reinigen van dispensers en het bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het goed instrueren van de schoonmaakmedewerkers met een instructie over het correct reinigen en bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of constatering van defecte dispensers stelt de dienstverlener, Blosse hiervan direct in kennis.

7. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

7.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van Blosse zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsinformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Dienstverlener zorgt voor de beschikbaarheid van benodigde en uiteenlopende afvalzakken op alle locaties van Blosse. De dienstverlening is inclusief de kosten voor alle afvalzakken en derhalve ook inclusief de duurdere gft afvalzakken.

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

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

Blosse stelt voor zover deze aanwezig zijn opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. De dienstverlener zorgt voor goede afsluiting van de werkkasten en laat geen materialen en middelen onbeheerd achter. Schoonmaakmedewerkers die werkzaamheden uitvoeren als er nog kinderen in de buurt zijn moeten altijd alert zijn met het gebruik van middelen en materialen.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

7.2 Machines en elektrische veiligheid

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

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

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

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.3 Milieu

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

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

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.

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

8. PERSONEEL EN ORGANISATIE

8.1 Vakbekwaam

Schoonmaakmedewerkers moeten veelal zelfstandig kunnen werken en vakbekwaam zijn om ook als er niemand op locatie is toch professioneel de juiste handelingen uit te voeren. Voorwaarde hiervoor is begeleiding, tijd en aandacht nodig van het management, voldoende benodigdheden om het werk uit te kunnen voeren maar ook voldoende vakkennis om te weten welke schoonmaak nodig is en hoe dit uitgevoerd moet worden in de kindcentra van Blosse.

8.2 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Dit geldt ook voor onderaannemers en door dienstverlener ingehuurd medewerkers die te werk worden gesteld op de locaties van Blosse.

Voor aanvang van de uitvoering door een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Blosse locatie bekend.

Invalkrachten worden goed ingewerkt voordat ze op de Blosse locatie zelfstandig kunnen werken. De Blosse medewerkers op locaties worden niet belast met het instrueren en inwerken van nieuwe of invalkrachten van de dienstverlener.

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

beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

8.3 Aanwezigheidsregistratie

Blosse verwacht dat de ureninzet geregistreerd wordt op een transparante wijze.

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

8.4 Verklaring over het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Blosse, hebben een Verklaring Over het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op de functieaspecten 84 (zorgdragen voor minderjarigen) en 86 (werkzaam in de kinderopvang). Alle medewerkers van dienstverlener worden ingeschreven in het personen register van Blosse (zie bijlage) en worden via een koppelverzoek doorgezonden naar Blosse. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Blosse. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Blosse gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontfangen. Als de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Blosse, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring over het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van Blosse werkzaam zijn en overgenomen worden.

8.5 Legitimatie

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

Als met een locatie wordt overeengekomen dat het dragen van bedrijfskleding niet verplicht is, dient er wel altijd een badge gedragen te worden met logo van de

dienstverlener en naam van de medewerker.

8.6 Bedrijfskleding

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

Er kan worden afgeweken van de verplichting tot het dragen van bedrijfskleding als dit met betreffende locatie wordt overeengekomen (zie ook par 8.5).

8.7 (Facitaire) voorzieningen

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

8.8 Veiligheid

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Blosse voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van Blosse worden direct gemeld aan de contactpersoon van Blosse.

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

8.9 Schade

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

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

9. COMMUNICATIE

9.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken over de werkzaamheden. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

De dienstverlener zorgt dat communicatie met Blosse middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

9.2 Overleg tussen Blosse en dienstverlener

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

- Strategisch 1x per jaar
- Tactisch 3 x per jaar.
- Operationeel naar behoefte tussen wekelijks en maandelijks
- Regelmatig telefonisch contact tussen de projectleider en de Blosse locaties

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen (muv telefonisch contact) en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Blosse. Hiervoor wordt een door de dienstverlener een effectief systeem gehanteerd waarin Blosse te allen tijde inzicht heeft in de afspraken zowel decentraal per locatie als centraal ten behoeve van contractmanagement. Ook moet er een mogelijkheid zijn om de status van de acties bij te houden zodat er altijd inzicht is in de voortgang van besproken punten en acties.

Frequenties van operationele overleggen worden na gunning vastgesteld. Blosse wil het eerste jaar een goede planning hanteren voor het voeren van alle gesprekken. Ieder volgend jaar wordt geëvalueerd of de frequentie aangepast kan worden.

9.3 Managementinformatie

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

binnen twee weken na afloop van ieder Trimester aan Blosse.

Minimaal worden de volgende onderwerpen in de managementrapportage opgenomen:

- Personeelsinformatie (aantal medewerkers, ureninzet, vakbekwaamheid, VOG)
- Financieel overzicht regulierwerk en extra werk
- Klachten/opmerkingen registratie en status
- Vloeronderhoud
- Kwaliteit op locaties: resultaten van DKS controles en besprekingen
- KPI resultaten
- Duurzaamheidsaspecten, ontwikkeling en acties

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

9.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

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

9.5 Logboek

De dienstverlener voorziet iedere locatie van een logboek waar Blosse eventuele opmerkingen en verzoeken kan noteren. De schoonmaakmedewerker van de dienstverlener tekent het logboek af voor gezien en noteert welke actie op de opmerking of verzoek is genomen.

9.6 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt per locatie een digitaal en fysiek locatie informatieboek aan Blosse. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Ook worden locatiespecifieke afspraken en plattegrondtekeningen met taken opgenomen in het locatieinformatieboek.

Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van de dienstverlener en Blosse;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- schoonmaakprogramma's en opleverkwaliteit;
- plattegrondtekeningen met schoonmaaktaken;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door de dienstverlener op de locatie(s) van Blosse worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;

- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen.

10. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

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

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

KPI	Meet frequentie	Norm over een jaar
DKS per locatie	1 x per jaar met huisvesting	100% uitgevoerd Actiepunten zijn geregistreerd en opgevolgd
DKS per locatie	2 x per jaar met locatieverantwoordelijke	100% uitgevoerd Actiepunten zijn geregistreerd en opgevolgd
Opvolging PvE audit	1x per jaar	Minimale score 9,0 Minimaal 90% van alle aspecten is gerealiseerd
Duurzaamheid	1 x per jaar	Minimale score 9,0 Minimaal 90% van alle aspecten is gerealiseerd
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	Nader te bepalen	Score 100% Alle aspecten volgens offerte zijn gerealiseerd
Managementrapportage	3 x per jaar	Score 100% Managementrapportage is tijdig aangeleverd conform afgesproken inhoud.

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

Als blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een Plan van Aanpak aan om de afwijkingen te herstellen en concrete verbetering te realiseren.

10.1 Kwaliteitssysteem DKS

Het schoonmaakproces wordt in kaart gebracht middels DKS, het dagelijkse controle systeem. Naast dat de dienstverlener DKS frequent toepast als eigen instrument om schoonmaak te optimaliseren wordt 4 x per jaar vanuit Blosse meegelopen met een DKS controle:

- 1 x per jaar loopt iemand van de afdeling huisvesting mee met de DKS op iedere locatie;
- 2 x per jaar loopt de locatieverantwoordelijke per locatie mee met de DKS.

Het doel is om hetzelfde beeld te hebben bij schoon en niet schoon maar ook de verwachtingen en mogelijke issues te bespreken.

10.2 Vervolgstappen bij acties

Na iedere DKS noteert de dienstverlener de actiepunten in een laagdrempelig en toegankelijk registratiesysteem waarin zowel huisvesting als de locatiecontactpersonen inzicht hebben.

Acties worden door de dienstverlener geregistreerd en binnen 1 week opgevolgd en na opvolging afgemeld in het systeem van de dienstverlener.

10.3 Resultaat DKS en norm KPI

De DKS wordt conform afgesproken frequentie uitgevoerd en acties zijn geregistreerd en opgevolgd. De KPI is gehaald als hieraan 100% is voldaan.

10.4 Programma van Eisen (PvE) audit

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja volgens programma van eisen
Nee niet volgens programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit

rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgend meetmoment na 2 maanden met Ja beoordeeld worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

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

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

Blosse					
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score
1	Aanwezigheid VOG en ingeschreven in personenregister			5	0
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0
4	Draagt men verstrekte badge			5	0
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0
6	Onderaanneming geregistreerd			5	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0
9	Afgesloten werkkasten, geen onbeheerde materialen en middelen			5	0
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0
				50	0
Eindscore minimaal een 9.0		Score cijfer			

Blosse behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de inhoud van de PvE audit jaarlijks aan te passen.

10.5 Duurzaamheid

Na gunning benoemt Blosse samen met de dienstverlener actuele en relevante duurzaamheidsaspecten die onderdeel uitmaken van de KPI monitoring. Enerzijds zijn dit aspecten concreet genoemd in het Programma van Eisen, anderzijds zijn dit aspecten die voor Blosse van belang zijn vanuit het ontwikkelde beleid gedurende het contract. De aspecten komen in gezamenlijkheid tot stand.

De dienstverlener neemt de status van de verschillende duurzaamheidsaspecten mee in de managementinformatie.

10.6 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt Blosse, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, hoe en met welke frequentie dit wordt gemeten, is ter beoordeling aan Blosse na gunning en wordt geconcretiseerd in de implementatiefase

10.7 Managementrapportage

Drie maal per jaar (ieder trimester) wordt een managementrapportage aangeleverd conform de afgesproken onderwerpen. De KPI is gehaald als dit tijdig is aangeleverd en conform de afgesproken inhoud.

10.8 Consequenties KPI monitoring

De KPI monitor heeft tot doel de samenwerking te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen met het contract. Het monitor programma geeft input voor de trimesterbesprekingen en kunnen gekoppeld worden aan het toewijzen van optiejaren.

Als de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt Blosse in basis een creditnota conform de specificatie in onderstaande verhoudingstabel. Er kan maximaal in totaal over een jaar 2,5% van de jaar contractwaarde worden ingehouden.

De verrekening vindt plaats over de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen van het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

Ook kan Blosse ervoor kiezen het voorstel van de inschrijving op gunningcriterium

5 over te nemen en toe te passen voor de wijze waarop wordt omgegaan met het wel/niet behalen van de KPI.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven. Er wordt 1 x per jaar na de afsluiting van een jaar verrekend.

KPI	Verhouding	Norm jaar 1	Freq indicatie per jaar
DKS	50%	100%	4
Audit PvE	20%	9 (90%)	1
KPI inschrijver	7,5%	100%	ntb
Managementrapportage	7,5%	100%	3