
PROGRAMMA VAN EISEN

AQUON



OPDRACHTGEVER	Mevrouw A. Broere Manager Bedrijfsvoering AQUON
OPSTELLER	Dhr. C. Meinders
DATUM	29 april 2024
VERSIENUMMER	DEF
STATUS	Definitief

Inhoud

1 SCHOONMAAK UITGANGSPUNTEN	5
1.1 Werkbare dagen en openingstijden	5
1.2 Werktijden.....	6
1.3 Opleverstaten kantooromgeving	6
1.4 Schoonmaakwerkzaamheden laboratoria	7
1.5 Ruimtestaat	7
1.6 Contractjaarprijs.....	7
1.7 Uurtarieven	7
1.8 Afvalinzameling	8
1.9 Contractmutaties	8
1.10 Nulmeting en in gebruik name nieuwe locatie	8
2 REGIEWERKZAAMHEDEN	10
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	10
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
3 GLASBEWASSING	11
3.1 Inleiding.....	11
3.2 Prijzen.....	11
3.3 Inventarisatie glas	11
3.4 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	11
3.5 Planning glasbewassing en gevelonderhoud.....	12
3.6 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud.....	12
3.7 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	13
3.8 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	13
4 SANITAIRE BENODIGDHEDEN	14
4.1 Voorraadbeheer	14
4.2 Signalering defecten dispensers.....	14
5 AFVOEREN BEDRIJFSGEBONDEN NIET CHEMISCH AFVAL.....	15
5.1 Afvoeren afval	15
5.2 Tijden van uitvoering.....	15
6 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	16
6.1 Materialen, middelen en machines.....	16
6.2 Machines en elektrische veiligheid	16
6.3 Milieu	17
8 PERSONEEL EN ORGANISATIE	19
8.1 Personeel.....	19
8.2 Onderaanneming	19
8.3 Overname personeel huidige dienstverlener	19

8.4 Tijdregistratie	20
8.5 Verklaring Omtrent Gedrag en Integriteitsverklaring	20
8.6 Legitimatie.....	20
8.7 Bedrijfskleding.....	21
8.8 Veiligheid.....	21
8.9 Schade	21
9 COMMUNICATIE	22
9.1 Nederlandse of Engelse taal.....	22
9.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	22
9.3 Managementinformatie	23
9.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten	23
9.5 Gebouwinformatieboek	23
9.6 (Kritieke) Prestatie Indicatoren (KPI).....	24

1 SCHOONMAAK UITGANGSPUNTEN

1.1 WERKBARE DAGEN EN OPENINGSTIJDEN

AQUON is op Werkdagen geopend van 06.00 uur tot 23.00 uur, zie ook het overzicht in tabel 1. De gebouwen worden 's ochtends geopend door de beveiligingsorganisatie en wordt door hen 's avonds ook weer gesloten. In de lente en zomer kan het voorkomen dat de werkzaamheden in de kantoren en laboratoria buiten de openingstijden worden uitgevoerd omdat bijvoorbeeld de kwaliteitsmetingen van openzwemwater op de kortst mogelijke termijn aan de waterschappen moet worden gerapporteerd. Dat heeft ook consequenties voor de steunpunten in Dordrecht, Zoeterwoude en Den Bosch, waar monsters nog tot laat 'kunnen worden binnengebracht'.

Locatie	Openingsdagen		Openingstijden	Gesloten op
Houten	Maandag vrijdag	t/m	06.00 tot 23.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de koning wordt gevierd.
Dordrecht	Maandag vrijdag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
Zoeterwoude	Maandag vrijdag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
Den Bosch	Maandag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede P2aasdag,

	vrijdag		Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
--	---------	--	--

TABEL 1: OVERZICHT OPENINGSDAGEN LOCATIES AQUON

De dagen waarop AQUON gesloten is, kunnen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de Opdrachtgever tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met bovengenoemde sluitdagen.

1.2 WERKTIJDEN

De werktijd voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud vindt bij voorkeur gedurende de dag plaats, maar het staat de dienstverlener vrij om hier zelf invulling aan te geven. De nalooprondte t.b.v. het sanitair dient op alle Werkdagen uitgevoerd te worden tussen 12.00 uur en 13.00 uur.

Het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden in de laboratoria vormen hierop een uitzondering. Deze dienen op woensdag en vrijdag tussen 15.00 uur en 19.00 uur uitgevoerd te worden.

Na gunning worden in overleg met de dienstverlener de definitieve werktijden overeengekomen.

Omwille van de gevoelige werkzaamheden in de laboratoria is het voor de AQUON medewerkers niet toegestaan om in die omgeving eten en drinken te consumeren. Daarom hebben zij vaste koffie- en lunchpauzes die gehouden worden in het werkcafé. Naast werken is ontspannen een belangrijke activiteit die in het werkcafé plaats vindt. De schoonmaakwerkzaamheden moeten het gebruik van het werkcafé zo min mogelijk verstoren. In dit document staat vermeld voor welke werkzaamheden de dienstverlener hier specifiek rekening mee moet houden.

1.3 OPLEVERSTATEN KANTOOROMGEVING

AQUON verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven buiten de laboratorium- en sanitaire ruimten. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van de AQL-waarden zoals beschreven in het tabblad 'Kwaliteitsniveau' van bijlage 2 Prijzenblad.

Het uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. Overeenkomstig de minimale opleverfrequentie in kolom K van het tabblad 'Ruimtestaat' en het tabblad 'Kwaliteitsniveau' van bijlage 2 Prijzenblad voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden, aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Horeca ruimten: AQL 7%

1.4 SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN LABORATORIA

De schoonmaakwerkzaamheden in de laboratoria moeten worden uitgevoerd volgens een vaste inspanningsverplichting met daarbij voorgeschreven specifieke werkzaamheden. Deze werkzaamheden staan beschreven in het tabblad 'Laboratorium' van bijlage 2 Prijzenblad. Het uitvoeren van de werkzaamheden moet plaats vinden volgens de frequentie zoals omschreven in deze bijlage. In de laboratoria worden geen VSR-metingen uitgevoerd.

1.5 RUIMTESTAAT

De ruimtestaat (tabblad 'Ruimtestaat' van bijlage 2 Prijzenblad) is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen; door verbouwingen en verhuizingen in de gebouw(en).

De uitgangspunten in bijlage 2 Prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de dienstverlener.

1.6 CONTRACTJAARPRIJS

AQUON wenst per locatie een Contractjaarprijs te ontvangen voor het uitvoeren van alle werkzaamheden die beschreven staan in het Programma van eisen. De afzonderlijke prijzen per locatie vormen gezamenlijk het contractvolume per jaar.

Bij het eventueel afstoten van een locatie wordt het totale contractvolume verminderd met het contractvolume van de specifieke locatie. Wanneer er sprake is van het samenvoegen van meerdere locaties in één nieuwe locatie, wordt er door de dienstverlener een nieuwe schoonmaakkprijs aangeboden conform de verrekentarieven, zoals opgegeven in bijlage 2 het Prijzenblad.

1.7 UURTARIEVEN

De dienstverlener geeft op basis van het Prijzenblad een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), eventuele reis- en parkeerkosten, aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

1.8 AFVALINZAMELING

Overeenkomstig de opleverfrequentie worden papier, plastic, gft, en restafval apart ingezameld. Al deze reststromen worden na beëindiging van de schoonmaaktaak apart gedeponeerd in de hiervoor bestemde centrale afvalcontainers.

1.9 CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van of binnen de locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of wijzigingen binnen de locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de Opdrachtgever dit minimaal zes weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De Opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij en deelt deze bij wijzigingen met de dienstverlener. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. Na wederzijdse overeenstemming over het meer- of minderwerk vindt achteraf verrekening plaats met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Voorafgaand aan het tactisch overleg ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor zowel Opdrachtgever als dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.10 NULMETING EN IN GEBRUIK NAME NIEUWE LOCATIE

Na gunning wordt de dienstverlener verzocht om samen met de Opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren op de satellietlocaties. Tijdens deze nulmeting beoordelen de Partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden.

Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de Opdrachtgever en de (eventueel) vertrekkende dienstverlener (van de satellietlocaties) af hoe een mogelijke achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, vóór de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uitgevoerd bij de start van het nieuwe schoonmaakcontract zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het

dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

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

Ook wenst de Opdrachtgever dat constatering ten aanzien van de technische staat van afwerkmaterialen (conditieniveau) die tijdens de nulmeting worden gedaan (bijvoorbeeld niet- verwijderbare vlekken in tapijt) zorgvuldig op ruimteniveau worden vastgelegd door de dienstverlener. Dit document wordt door zowel dienstverlener als Opdrachtgever voor akkoord ondertekend en dient als nul niveau/vertrekpunt voor het totale resultaatgerichte onderhoud conform de opleverstaten behorende bij deze Overeenkomst (inclusief laagfrequent en periodiek (vloer)onderhoud).

Daarnaast neemt Opdrachtgever per 01 augustus 2024 haar nieuwe centrale locatie Houten in gebruik. Voor deze locatie geldt dat er een opleverschoonmaak moet worden uitgevoerd nadat het gebouw is opgeleverd door de aannemer en voordat de medewerkers van de Opdrachtgever haar intrek nemen. Het meubilair (zowel voor de kantoorwerkplekken als in het laboratorium) is dan reeds geplaatst, dit gebeurt in de periode tussen 5 en 16 augustus. Aansluitend op de opleverschoonmaak kan de dienstverlening gefaseerd worden geïmplementeerd waarbij de Opdrachtgever per week haar werkzaamheden kan uitbreiden. Opdrachtgever ziet deze eerste fase, eindigend per 01 oktober 2024, dan ook nadrukkelijk als implementatiefase waarin zowel Opdrachtgever als de dienstverlener (en hun medewerkers) het gebouw moeten leren kennen.

2 REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het tabblad 'Tarieven' in bijlage 2 Prijzenblad geeft de Inschrijver all-in tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, maar niet beperkt tot, voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2 UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent de daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met daarbij gevoegd de door de Opdrachtgever getekende opdracht bon.

3 GLASBEWASSING

3.1 INLEIDING

Het bewassen van het gevelglas wordt enkel op de locatie in Houten uitgevoerd. Voor de overige locaties is het bewassen van het gevelglas voorzien in de huurovereenkomsten. Het separatieglass maakt onderdeel uit van het werkprogramma.

3.2 PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing worden uitgevoerd op basis van de frequenties, zoals opgenomen in het Prijzenblad. Het separatieglass maakt hier geen onderdeel van uit en is onderdeel van de geldende AQL-normen en daarmee onderdeel van de dagelijkse- en periodieke schoonmaakwerkzaamheden van de dienstverlener. De dienstverlener vult het Prijzenblad volledig gespecificeerd in ter bepaling van de Contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.3 INVENTARISATIE GLAS

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit Programma van Eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn bij benadering door de Opdrachtgever opgesteld:

- Totale oppervlakte gevel glas: 890 m²
- Totale oppervlakte separatie glas: 340 m²

Het aantal vierkante meters glas zijn de enkelzijdig gemeten oppervlakten en het glas moet zowel aan de binnens als buitenzijde gereinigd worden.

Ter bepaling van de prijs van onderhoud voert de dienstverlener uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas inclusief directe omlijsting. Uitgangspunt is hierbij de overeengekomen kengetallen en tarieven zoals door de dienstverlener in de offerte is aangeboden.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar Inschrijving.

3.4 RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Tijdens de schouw worden de potentiële Inschrijvers instaat gesteld om de locatie Houten te bekijken waardoor het mogelijk is om een goed beeld te kunnen vormen van de risico's die horen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en vergroot het de mate van transparantie, nauwkeurigheid en effectiviteit van het aanbestedingsproces. Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie

(RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” in acht genomen.

Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate Contractjaarprijs uit. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever ter beschikking.

De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-)werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar Inschrijving.

3.5 PLANNING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken vóór de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning van de werkzaamheden op.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing en/of gevelonderhoud van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de Opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden wordt de Opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdata.

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 de Opdrachtgever.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren (schriftelijk) gemeld aan de Opdrachtgever. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking op de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van de Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

3.6 UITVOERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

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 tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever en worden nieuwe

afspraken gemaakt.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstreden, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Ook lekstreden en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. wordt door de dienstverlener verwijderd.

3.7 VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever 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 de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever 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 Opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de Opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.8 OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van de Werkdag op aan de Opdrachtgever. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de Opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide Partijen worden verlengd, bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide Partijen.

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

4 SANITAIRE BENODIGDHEDEN

Alle sanitaire dispensers zijn eigendom van AQUON en moeten worden bijgevuld door de dienstverlener. AQUON draagt zelf zorg voor het bestellen en leveren van de onderstaande verbruiksartikelen:

- Papieren handdoekjes
- Toiletpapier
- Zeep
- Damesverbandzakjes
- Luchtverfrisser

Het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen is opgenomen in de opleverstaten (tabblad 'Sanitaire ruimten' en tabblad 'Laboratorium' van bijlage 2 Prijzenblad).

4.1 VOORRAADBEHEER

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het bijhouden van de juiste voorraad waarbij zij een ijzeren voorraad van maximaal vier weken aanhoudt. Eén keer per twee weken geeft de dienstverlener de te bestellen aantallen door aan de Opdrachtgever die deze vervolgens zal bestellen bij haar leverancier. Het verwerken van de bestelling in de voorraadkasten behoort tot de taken van de dienstverlener en is verdisconteerd in de prijs voor deze werkzaamheden. Evenals het afvoeren van de bijbehorende verpakking in de juiste afvalcontainers.

4.2 SIGNALERING DEFECTEN DISPENSERS

Van de dienstverlener wordt verwacht bij eerste gelegenheid de verantwoordelijke bij de Opdrachtgever te informeren indien een defect aan een dispenser wordt gesignaleerd.

5 AFVOEREN BEDRIJFSGEBONDEN NIET CHEMISCH AFVAL

5.1 AFVOEREN AFVAL

Het dagelijks afvoeren van het afval is onderdeel van de werkzaamheden van de dienstverlener. De verschillende afvalstromen moeten geledigd worden in centrale afvalcontainers vanwaar de afvalleverancier deze verder verwerkt.

Het betreft hier enkel niet chemisch afval. Binnen AQUON worden de volgende stromen gescheiden ingezameld:

- Restafval
- Papier en karton
- Plastics
- GFT-afval
- Klein Chemisch afval
 - Batterijen
 - Accu's

5.2 TIJDEN VAN UITVOERING

Op het uitvoeren van de werkzaamheden zijn geen speciale tijden van toepassing, mits deze met een minimale overlast voor het primaire proces worden uitgevoerd.

6 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

6.1 MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

De laboratoriumwerkzaamheden van AQUON worden met een hoge mate van gevoeligheid uitgevoerd. Het gebruik van schoonmaakmiddelen kan invloed hebben op hetgeen AQUON in haar metingen registreert. Het gaat daarbij met name om schoonmaakmiddelen die vluchtige stoffen bevatten. Het betreft hier niet alleen de schoonmaakmiddelen die in de laboratoria worden ingezet, maar ook voor de kantoren, etc.

Daarom wil AQUON weten met welke middelen, materialen en machines de schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd door de dienstverlener. Deze gegevens maken onderdeel uit van de jaarlijkse accreditatie die AQUON ondergaat.

Daarom stelt AQUON de dienstverlener verplicht om per locatie op de locatie te allen tijde een actueel overzicht te hebben van de middelen en materialen die zij gebruikt. Dit kan in de vorm van een gebouwinformatieboek waarin de Productinformatiebladen (PIB) en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig zijn.

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

De Opdrachtgever stelt opslagruimte gratis ter beschikking en dienen te allen tijde netjes en opgeruimd te worden achtergelaten.

De dienstverlener zal, voor zover noodzakelijk, voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden om niet gebruik mogen maken van energie, koud en warm water, voor zover deze op locatie(s) aanwezig zijn. De dienstverlener zal daarbij toezicht uitoefenen op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het elektrisch aangedreven apparatuur betreft.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieureggeving. 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.

6.2 MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

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

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

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

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

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

6.3 MILIEU

De Opdrachtgever 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 besteedt 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 de Opdrachtgever de volgende eisen:

- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de Opdrachtgever maakt de dienstverlener een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen, de wijze van doseren en van de verpakkingswijze van verbruiksgoederen, dat onderdeel uitmaakt van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Voor schoonmaakmiddelen wordt 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.
- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te

bestaan.¹ Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de dienstverlener (c.q. zijn leverancier) dit onderbouwd toelichten.

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaand: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van de reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
- 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.

¹ Als definitie voor 'secundaire verpakkingen' en 'tertiaire verpakkingen' wordt verwezen naar het Besluit beheer verpakkingen 2014, paragraaf 1. Begripsbepalingen, artikel 1. Gerecyclede grondstoffen zijn grondstoffen die verkregen zijn via opwerking van materiaal, afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld. De grondstof kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.

8 PERSONEEL EN ORGANISATIE

8.1 PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Alle medewerkers die worden ingezet voor de werkzaamheden binnen deze Overeenkomst zijn in dienst bij de organisatie van de dienstverlener (geen inhuur).

Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn bij de Opdrachtgever, beheersen de Nederlandse of Engelse taal.

Binnen één Werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend. Indien de Opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie Werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

8.2 ONDERAANNEMING

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een Onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de Inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

8.3 OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt door middel van het tabblad 'Overzicht overname personeel' van bijlage 2 Prijzenblad.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers.

Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de Opdrachtgever

vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker, vindt de verrekening op dag niveau plaats.

8.4 TIJDREGISTRATIE

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

8.5 VERKLARING OMTRENT GEDRAG EN INTEGRITEITSVERKLARING

Alle medewerkers van de dienstverlener of Onderaannemer die werkzaam zijn op de locaties van AQUON hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is in het personeelsdossier van dienstverlener aanwezig en inzichtelijk en wordt door dienstverlener beheerd. Bij het niet aanwezig zijn van deze verklaring, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de Opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de Overeenkomst. De kosten voor een Verklaring Omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

Voor nieuwe medewerkers geldt dat zij voorafgaand aan de uitvoering van hun werkzaamheden over een VOG-aanvraag moeten beschikken en pas wanneer de VOG overhandigd is aan dienstverlener, kan de medewerker op de locatie worden ingezet.

Daarnaast zorgt de dienstverlener er (samen met AQUON) voor dat van alle medewerkers die werkzaam zijn binnen AQUON een integriteitsverklaring ondertekenen en overleggen aan AQUON. AQUON verstrekt voor aanvang van de werkzaamheden aan alle medewerkers deze verklaringen.

Bij het niet aanwezig zijn van deze verklaring, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de Opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de Overeenkomst.

8.6 LEGITIMATIE

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

8.7 BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

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 “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf”. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

8.9 SCHADE

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

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

9 COMMUNICATIE

9.1 NEDERLANDSE OF ENGELSE TAAL

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk in het Nederlands of in het Engels. Direct leidinggevendens beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

9.2 OVERLEG TUSSEN OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf Werkdagen op aan de Opdrachtgever.

De verschillende overleggen vinden volgens de volgende frequentie plaats.

Soort overleg	Frequentie	Aanwezigen	Onderwerpen
Strategisch	Jaarlijks – tweede half jaar	Adviseur Huisvesting en Facilitair AQUON Strategisch contactpersoon dienstverlener	• Kwaliteit van de dienstverlening • Score KPI's • Indexatie • Escalatieonderwerpen • Ontwikkeling AQUON en dienstverlener • Jaarplanning
Tactisch	Jaarlijks – eerste half jaar	Adviseur Huisvesting en Facilitair AQUON Tactisch contactpersoon dienstverlener	• Kwaliteit van de dienstverlening • Jaarplanning en jaarplan • Inzet medewerkers • Score KPI's
Operationeel	Ieder kwartaal per locatie	Facilitair Medewerker AQUON Voorman- vrouw dienstverlener	• Voortgang werkzaamheden • Actie- en besluitenlijst • Extra opdrachten

TABEL 2: OVERZICHT OVERLEGMOMENTEN

9.3 MANAGEMENTINFORMATIE

De Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie kosteloos en uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de Opdrachtgever.

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

9.4 BEREIKBAARHEID BIJ CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de Opdrachtgever is de dienstverlener binnen vier uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar Inschrijving.

9.5 GEBOUWINFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan de Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Naam, adres- en telefoongegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de Opdrachtgever.
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften.
- Taakomschrijvingen.
- Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen.
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Opdrachtgever worden toegepast.
- Door de dienstverlener uitgevoerde RI&E schoonmaak.
- Door de dienstverlener uitgevoerde RI&E glasbewassing.
-
- Certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

9.6 (KRITIEKE) PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

AQUON heeft de ambitie om voor deze dienst een partner te selecteren in plaats van een leverancier om invulling te kunnen geven aan het begrip partnerschap.

AQUON verstaat onder partnerschap *‘het vermogen van organisaties en mensen om kennis, middelen en menskracht met elkaar te delen om zo gezamenlijk een onderscheidende bijdrage te leveren aan steeds complexer wordende (organisatie en maatschappij) vraagstukken’*.

AQUON wenst hier tijdens de uitvoering van het contract actief invulling aan te geven en heeft daar bij het opstellen van de succesfactoren en Prestatie indicatoren rekening mee gehouden. Voor al haar dienstverleningsovereenkomsten hanteert zij de succesfactoren, kwaliteit, verbondenheid en duurzaamheid. Deze succesfactoren krijgen vervolgens per dienst specifieke Prestatie indicatoren toebedeeld.

Kwaliteit heeft betrekking op de uitvoering van de dienstverlening en de samenwerking. Het vormt het fundament van het partnerschap. Vraag (AQUON) en aanbod (partner) moeten in lijn zijn met elkaar zodat aan de verwachtingen voldaan kan worden.

Verbondenheid gaat over het delen van kennis en inzichten met elkaar om de dienstverlening (voor de medewerkers van beide organisaties) te verbeteren. Zijn er verbeteringen door te voeren in het programma van uitvoering? Worden de werkzaamheden nog steeds op de juiste manier/ op het juist moment uitgevoerd?

Duurzaamheid gaat over het beperken van de schade aan de omgeving als gevolg van de uitvoering van werkzaamheden. Als geen ander zien wij iedere dag de omgeving om ons heen veranderen als gevolg van ons handelen. Nieuwe inzichten en andere manieren van werken kunnen deze ‘schade’ beperken. Wij roepen onze partners dan ook op om samen met ons stappen te zetten op dit gebied.

Succesfactor	Prestatie indicator	Meetsysteem	Goedkeurgrens	Waarde
Kwaliteit	Interne kwaliteitsmeting toont aan dat de dienstverlening volgens de norm is uitgevoerd.	VSR-DKS of vergelijkbaar. De opdrachtnemer dient in de managementrapportage (die digitaal beschikbaar wordt gesteld) aan te tonen dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop (bijv. DKS-voortgangsregistratieformulier). De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de	Iedere schoonmaaktaak is tenminste eenmaal per maand opgenomen in de procescontrole.	30%

		controleformulieren (bijv. DKS-rapporten) die ten grondslag liggen aan de analyse beschikbaar zijn op verzoek van de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt tevens inzage in de achterliggende rapporten.		
Kwaliteit	Externe kwaliteitsmeting toont aan dat de dienstverlening volgens de norm is uitgevoerd. Deze inspectie zal in de basis twee (2) keer per jaar voor rekening van Opdrachtgever plaatsvinden. In het geval de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen voldoen ('goedkeur') (of niet voldoen; 'afkeur'), kan opdrachtgever de frequentie van de interne kwaliteitsmetingen laten bijstellen (naar boven of beneden).	De opdrachtgever zal de kwaliteit van de uitvoering door een onafhankelijke derde partij laten toetsen volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR KMS. De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR". De opdrachtgever bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. Opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer zorgt voor vertegenwoordiging tijdens de controle. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van Opdrachtnemer bij aanvang van de controle op de locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat.	'Goedkeur' Als een kwaliteits(her)meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen voor rekening van de opdrachtnemer een hermeting uitgevoerd op alle ruimtecategorieën. Een controleronde is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "goedkeur" als resultaat is behaald.	50%

	Facturen zijn correct (juiste voorwaarden) en op tijd.	Factuurcontrole AQUON	Juiste kenmerken Juiste tarieven Op tijd	10%
	Mutaties in het gebouw of werkprogramma worden tijdig verwerkt	Gespreksverslag/ werkprogramma	Binnen 10 werkdagen na het verzoek	10%
Verbondenheid	De (betrokken) medewerkers van AQUON waarderen de dienstverlening met een rapportcijfer 7.	Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) AQUON	7 of hoger	25%
	De (betrokken) medewerkers van de leverancier waarderen de dienstverlening met een rapportcijfer 7.	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) AQUON	7 of hoger	25%
	Op operationeel (4) tactisch (1) en strategisch (1) niveau vinden de geplande gesprekken plaats om elkaar te informeren en om te kunnen bijsturen.	Gespreksverslagen	Alle overleggen hebben plaatsgevonden Juiste en tijdige registratie	50%
Duurzaamheid	De partner presenteert tenminste 1 verbeter-, innovatie voorstel per jaar.		1 voorstel per jaar	100%

TABEL 3: SPECIFICATIE SUCCESFACTOREN

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder Contractjaar stellen AQUON en de dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's en bijbehorende normen bij en vast. Doel van de KPI's is het monitoren, bijsturen en aanpassen van de dienstverlening en te kunnen beoordelen of er sprake is van een optimale dienstverlening en samenwerking tussen AQUON en de dienstverlener. Afhankelijk van de resultaten van de diverse KPI's worden verbeterplannen opgesteld om zo te kunnen borgen dat vastgestelde doelen worden gerealiseerd.