

# Programma van Eisen

**Veiligheidsregio Noord-Holland Noord**

**Europese Openbare aanbesteding**

**Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing**

**Kenmerk: CB-2023-0137**



## INHOUDSOPGAVE

1.	Uitgangspunten dienstverlening.....	4	5.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	8
1.1	Doelstelling van de opdracht .....	4	5.4	Planning glasbewassing .....	8
1.2	Scope .....	4	5.5	Uitvoering glasbewassing .....	9
1.3	locatietypen .....	4	5.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing .....	9
1.4	Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	4	5.7	Oplevering glasbewassing.....	9
1.5	Werkbare dagen .....	5	5.8	Onderaanneming glasbewassing .....	9
1.6	Werktijden.....	5	6.	Sanitaire voorzieningen .....	9
1.7	Kwaliteitsontwerp .....	5	6.1	Beheer sanitaire voorzieningen .....	9
1.8	Locatie bijzonderheden.....	5	7.	Materialen, middelen, machines en milieu .....	10
1.9	Afvalscheiding .....	5	7.1	Materialen, middelen en machines .....	10
1.10	Contractmutaties en herziening .....	6	7.2	Machines en elektrische veiligheid.....	10
1.11	Maatregelen vanuit overheidswege en herzieningen vanuit Aw .....	6	7.3	Milieu.....	10
1.12	Nulmeting.....	6	8.	Personeel en Organisatie .....	11
1.13	Openen en sluiten.....	6	8.1	Vakbekwaam .....	11
2.	Regiewerkzaamheden.....	7	8.2	Personeel .....	11
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden .....	7	8.3	Aanwezigheidsregistratie.....	11
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden .....	7	8.4	Verklaring over het gedrag .....	11
3.	leiding .....	7	8.5	Legitimatie.....	11
3.1	Projectleiding.....	7	8.6	Bedrijfskleding .....	11
3.2	Verbinding en samenwerking op locatie .....	7	8.7	(Facilitaire) voorzieningen .....	11
4.	vloeronderhoud .....	7	8.8	Veiligheid.....	12
4.1	Vloeronderhoudsprogramma .....	7	8.9	Schade.....	12
4.2	Planning vloeronderhoud .....	8	9.	kwaliteit en continuïteit .....	12
4.3	Onderaanneming vloeronderhoud .....	8	9.1	Implementatieplan.....	12
5.	Glasbewassing .....	8	9.2	DKS.....	12
5.1	Prijzen.....	8	9.3	VSR-KMS.....	12
5.2	Inventarisatie glas .....	8	9.4	Klachten.....	12
			9.5	No show .....	13

10.	Communicatie.....	13
10.1.1	Nederlandse taal.....	13
10.2	Overleg tussen VRNHN en dienstverlener.....	13
10.3	Managementinformatie .....	13
10.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten.....	13
10.5	Logboek .....	13
10.6	Locatie informatieboek .....	13
11.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	14
11.1	KPI Opbouw .....	14
11.2	VSR-KMS.....	14
11.3	Programma van Eisen (PvE) audit .....	15
11.4	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit.....	16
11.5	No-show.....	16
11.6	Consequenties KPI monitoring.....	16
12.	Administratief.....	16
12.1	facturatie.....	16

## **Bijlagen:**

Bijlage 1. Opleverstaat inclusief aanwijzingen

## 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, weet wat er speelt op de locaties en stuurt op de beleving van de gebouwgebruikers.

VRNHN is op zoek naar een partner die goed en herkenbaar georganiseerd is, waar de directe leiding zichtbaar, aanwezig en bereikbaar is voor zowel VRNHN als voor het schoonmaakteam op de locaties. Waar de schoonmakers ondersteund worden door de leiding en door tools ten behoeve van het signaleren en oplossen van verstoringen op de uiteenlopende locaties. VRNHN verwacht dat de partner proactief oplossingen aandraagt voor optimalisatie van de beleving. Dit kunnen ook voorstellen zijn voor extra werk.

VRNHN verwacht dat de partner realistisch is in de mogelijkheden maar wel ambitieus is om het hoogst haalbare te leveren voor VRNHN.

Open en directe communicatie is voor VRNHN een voorwaarde voor samenwerking. Lukt iets niet of is een schoonmaakmedewerker ziekmeldt dit bij de contactpersoon van VRNHN. Niet verschuilen maar juist de verbinding aangaan, open en eerlijk willen en durven communiceren! Dat werkt voor alle partijen het meest effectief.

De schoonmaak is uitbesteed en de medewerkers van VRNHN moeten dit duidelijk ervaren doordat zij ontzorgd worden om de schoonmaak te regelen en een schone werkomgeving te bieden. Daarnaast is het belangrijk dat de beleving op de uiteenlopende locaties zoveel mogelijk gelijk is ondanks grote verschillen in type en omvang van de locatie.

VRNHN zoekt geen partij die gouden bergen belooft maar realistisch is in haar inschrijving. Het belangrijkste doel met het contract is continuïteit in de kwaliteit van dienstverlening.

### 1.2 Scope

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van de opdracht:

- het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden voor interieur en vloeren, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen;
- het dagelijks controleren en indien nodig bestellen en 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 gescheiden afvoeren van afval;
- het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde containerruimten
- het uitvoeren van glasbewassing;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

### 1.3 locatietypen

VRNHN kent verschillende type locaties:

- Brandweerkazernes bemand
- Brandweerkazernes onbemand
- Ambulanceposten (bemand)
- Hoofdkantoor

Elke locatie is ingedeeld in een klein, middel of grote locatie. Daarnaast is elke locatie ingedeeld in L, M, H, H+ naar intensiteit van gebruik van de locatie.

Bij elke categorie hoort een schoonmaakprogramma.

L= Laag frequent gebruik

Betreft kazerne met één vaste oefenavond in de week. Incidentele bemanning kazerne bij uitruk.

M= Midden frequent gebruik

Betreft ambulancepost met bezetting of kazerne met één vaste oefenavond in de week. Incidentele bemanning kazerne bij uitruk. Locatie beschikt over enkele werkplekken, leslokalen/instructieruimten en/of vergaderruimten

H= Hoog frequent gebruik

Betreft kazerne of hoofdkantoor met bezetting op maandag t/m vrijdag.

H+=Hoog frequent + gebruik

Betreft kazerne met 24/7 bezetting.

### 1.4 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.

### 1.5 Werkbare dagen

De locaties van VRNHN worden met een uiteenlopende frequentie schoongemaakt. Dit varieert van dagelijks (365) tot reguliere werkdagen (255) tot 2 x per week (104) tot 1 x per week (52).

Reguliere en dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden worden door dienstverlener uitgevoerd op werkdagen (ma t/m vrij), met uitzondering van locatie(s) die als hoog frequent + zijn aangeduid (365). Het aantal vastgestelde werkdagen is 255.

De locaties zijn gedurende nationale feestdagen gesloten met uitzondering van H+ locaties deze zijn tijdens feestdagen ook bemand.

### 1.6 Werktijden

Op de VRNHN locaties kunnen de schoonmaakwerkzaamheden overdag plaatvinden.

Werktijden van het hoofdkantoor (Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar) zijn momenteel nog vastgesteld tussen 17:00 en 20:00 uur maar VRNHN verruimt de werktijden graag met vroege ochtend en dagschoonmaak omdat VRNHN de zichtbaarheid ook belangrijk vindt. Voor ambulance- en brandweerposten geldt schoonmaak tijdens kantoor tijden (tussen 8.00 uur en 17.00 uur) Periodieke werkzaamheden kunnen ook na kantoor tijden worden uitgevoerd en moeten worden afgestemd met de locaties. Dit geldt ook voor het specialistische vloeronderhoud. In de praktijk geldt dat dit in overleg gaat en ook wel tijdens kantoor tijden kan, bijvoorbeeld op vrijdagen.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

### 1.7 Kwaliteitsontwerp

VRNHN kiest bewust voor een overwegend resultaatgerichte benadering van schoonmaakonderhoud. Alleen op locaties met een lage frequentie geldt een schoonmaak programma en voor personeel gebonden ruimten en sanitair per locatie.

Niet alle locaties zijn eigendom van VRNHN. De brandweerkazernes zijn eigendom van de desbetreffende gemeente. Dat betekent dat VRNHN het gebruik en daarmee ook de schoonmaak van de locaties waar we als 'gast' aanwezig zijn, zeer belangrijk vinden.

### 1.8 Locatie bijzonderheden

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

- Op de locatie in Zwaag dienen de lamellen aan de buitenzijde meegenomen te worden bij de glaswasbeurt. Dienstverlener dient hiermee rekening te houden bij de inschrijving.
- Op locatie Hoorn wordt al jaren een medewerker met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet. Deze medewerker wordt aangestuurd door de dienstverlener. De kosten hiervoor lopen via de dienstverlener. VRNHN heeft de wens deze inzet te continueren. Het betreft bestek schoonmaakwerkzaamheden op een afgebakend deel van de locatie.
- Op de kazernes is regelmatig sprake van een oefenavond. Schoonmaak vindt dan plaats op de ochtend na de oefening. De data voor de oefenavonden worden tijdig gecommuniceerd zodat dienstverlener hier in de planning rekening mee kan houden.
- In vergaderruimten op de kantoren zijn beschrijfbare afwasbare wanden aanwezig. Als deze beschreven zijn wordt dit niet schoongemaakt, als beschrijvingen zijn gewist worden de wanden wel schoongemaakt door de dienstverlener. De reinigingsproducten die hiervoor nodig zijn regelt de dienstverlener zelf en zijn bij de inschrijving inclusief.
- In de fitnessruimten worden apparaten niet schoongemaakt, de vloeren, randen en richels wel.
- De hangende plantenrekken aan het plafond van kantoorruimten op locatie Hoorn dienen stofvrij gemaakt te worden.
- De beschrijfbare whiteboard en glazen wanden reinigen (ruimten op de afdeling crisisbeheersing 4e etage van het hoofdkantoor in Alkmaar).
- Er vindt buitenom op afroep een spinnenstopbehandeling plaats. Dienstverlener geeft hiervoor een beurtprijs op in het calculatiemodel.
- De ruimten waar (brandweer) pakken hangen worden schoongemaakt als verkeersruimte. De pakken mogen niet verhangen worden.
- Er vallen enkele locaties buiten scope van deze aanbesteding vanwege het feit dat dit verzamelgebouwen betreft en/of door de gemeente worden schoongemaakt.

### 1.9 Afvalscheiding

Overeenkomstig het werkprogramma wordt afval ingezameld. Het afval wordt in 4 stromen gescheiden, namelijk PMD, GFT, papier en restafval. Op de hoofdlocatie wordt ook vertrouwelijk papier gescheiden.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gescheiden gedeponerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener sluit aan op de afspraken en werkwijze per locatie en ontwikkelt mee met VRNHN indien er andere keuzes worden gemaakt in de afvalscheiding. Voor GFT worden speciale composteerbare zakken gebruikt. Dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf en gebruik en houdt hiermee in de prijsstelling rekening.

### **1.10 Contractmutaties en herziening**

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding, inkrimping of aanpassing 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 VRNHN dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

VRNHN 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 VRNHN ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

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

Wijziging van deze overheidsopdracht zonder het opnieuw moeten doorlopen van een Europese aanbestedingsprocedure is ongeacht de geldelijke waarde daarvan toegestaan middels deze herzieningsclausule:

- Het toevoegen of vervallen van locaties tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Dit kunnen naast VRNHN locaties, ook locaties zijn die door de aard van de dienstverlening die VRNHN levert afwijkende locaties zijn. Bijvoorbeeld tijdens een crises, pandemie, of andere onvoorziene gebeurtenis waar VRNHN een rol in speelt, al dan niet op toewijzing van het Ministerie.

### **1.11 Maatregelen vanuit overheidswege en herzieningen vanuit Aw**

Als een pandemie/crisis zich voordoet, treedt VRNHN 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.

### **1.12 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met VRNHN en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Hier kan een onafhankelijke expert bij aansluiten. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van met name de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met VRNHN, de expert 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.

De kosten voor een onafhankelijke expert zijn voor rekening van VRNHN.

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

### **1.13 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 VRNHN.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties indien er geen medewerkers meer van VRNHN 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 VRNHN, 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 VRNHN. De dienstverlener tekent voor ontvangst van de sleutels. Afspraken worden vastgelegd en opgenomen in het fysieke en digitale locatie informatieboek.

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 VRNHN.

De vergoedingskosten bij verlies van sleutel/tag worden door VRNHN in rekening gebracht aan dienstverlener.

VRNHNVRNHN stelt voldoende afsluitbare werkkasten ter beschikking voor zover deze op locatie(s) aanwezig zijn. Sleutels van de werkkasten worden in het bezit gesteld van de dienstverlener. VRNHN maakt aan de dienstverlener bekend welke functionaris binnen de organisatie van VRNHN eveneens in het bezit is van sleutels van werkkasten.

## **2. REGIEWERKZAAMHEDEN**

### **2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat VRNHN, 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 VRNHN. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van VRNHN. Bij akkoord ondertekent VRNHN 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 opdracht bon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

## **3. LEIDING**

### **3.1 Projectleiding**

De leiding en aansturing van de schoonmaak wordt door VRNHN als erg belangrijk ervaren. VRNHN verwacht zichtbare toegankelijke en bereikbare leiding op het project voor de schoonmaakmedewerkers maar ook voor de locatiecontactpersoon van VRNHN. VRNHN verwacht dat de dienstverlener dit onderkent en de organisatie hierop inricht.

Met projectleiding doelt VRNHN op de direct verantwoordelijke (n) projectmanager/leidinggevende die de schoonmakers aanstuurt, het werk mogelijk maakt en eerste aanspreekpunt is voor VRNHN.

### **3.2 Verbinding en samenwerking op locatie**

De kwaliteit van schoonmaakonderhoud is afhankelijk van de organisatie van het werk, inzet van de juiste capaciteit en de afstemming over het werk met de locaties van VRNHN. VRNHN verwacht van de schoonmaakdienstverlener dat deze verbindend is en proactief samenwerkt met VRNHN.

## **4. VLOERONDERHOUD**

### **4.1 Vloeronderhoudsprogramma**

Vloeren hebben 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 VRNHN- en schoonmaakmedewerkers en door minder kans op fysieke klachten.

De dienstverlener zorgt voor een transparante registratie, planning en communicatie over het periodiek vloeronderhoud. Specialistische reiniging vindt jaarlijks plaats op passende momenten per locatie en wordt pas gefactureerd na uitvoering en correcte oplevering.

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

## 4.2 Planning vloeronderhoud

- 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 VRNHN locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- De dienstverlener zorgt voor een effectief communicatiesysteem met de locaties van VRNHN en zorgt dat ruim voor aanvang van de werkzaamheden afstemming plaatsvindt met de locatie over de werkzaamheden. Tijdens het verificatiegesprek zal dit onderwerp besproken worden zodat hier concreet invulling aan gegeven wordt.

## 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 VRNHN.

De dienstverlener zorgt ervoor dat een onderaannemer volledig bekend is met VRNHN en op de locaties. Ook is VRNHN 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 en m2 zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas 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 en mogen gefactureerd worden conform inschrijving. Hoogwerker mag geen schade aanbrengen aan gevel of bestrating. Indien dit wel is gedaan dan komen de kosten voor dienstverlener.

### 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 ontleen aan het door VRNHN verstrekte aantal m<sup>2</sup>. 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 en de kozijnen. Kozijnen moeten meegenomen worden bij iedere glaswasbeurt.

### 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 Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde gevelden op een andere wijze dan geoffereerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. VRNHN behoudt zich het recht voor om andere specialistische partijen een voorstel te laten maken voor een specifieke opdracht.

De dienstverlener informeert VRNHN 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 VRNHN ter beschikking gesteld. Als deze RI&E niet is aangeleverd kunnen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden uitgevoerd. Tijdens het verificatiegesprek zal dit onderwerp besproken worden zodat hier concreet invulling aan gegeven wordt.

### 5.4 Planning glasbewassing

De volgende eisen gelden voor de glasbewassing:

- 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 VRNHN locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt VRNHN 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 VRNHN.
- Als de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk

gemeld aan VRNHN. 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 VRNHN kan worden afgeweken van de planning.
- VRNHN behoudt het recht bij niet nakomen van afspraken om aan een andere partij te gunnen.

### 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 VRNHN en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen volgens bijlage Aanwijzingen glasbewassing.

VRNHN 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 Arboret en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan VRNHN 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 VRNHN 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

VRNHN gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren.

### 5.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan de huismeester van VRNHN. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Aan de hand van de planning (dagdeel/tijd van bewassing bij benadering) wordt steekproefgewijs een controle uitgevoerd door de objectleiding en de huismeester van VRNHN.

Belangrijk is derhalve een duidelijke planning van het werk en de communicatie hierover met de locaties.

### 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 VRNHN.

De dienstverlener zorgt ervoor dat een onderaannemer volledig bekend is met VRNHN en op de locaties. Ook is VRNHN 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

### 6.1 Beheer sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen worden besteld door VRNHN bij een door VRNHN gecontracteerde leverancier.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener VRNHN 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, VRNHN hiervan direct in kennis.

## 7. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

### 7.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van VRNHN 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 VRNHN. 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 VRNHN.

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

VRNHN stelt 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.

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. Tijdens het verificatiegesprek zal dit onderwerp besproken worden zodat hier concreet invulling aan gegeven wordt.

### 7.3 Milieu

VRNHN 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 VRNHN 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 in een lekbak.
- 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 vak kennis om te weten welke schoonmaak nodig is en hoe dit uitgevoerd moet worden op de locaties van VRNHN. Vakbekwame medewerkers hebben minimaal de basis opleiding vakgeschoold schoonmaker genoten.

### 8.2 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in (personeel voorzien van minimaal de basisopleiding schoonmaken). 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 VRNHN.

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

Invalkrachten worden goed ingewerkt voordat ze op de VRNHN locatie zelfstandig kunnen werken. De VRNHN 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 leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

### 8.3 Aanwezigheidsregistratie

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

Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil VRNHN 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 VRNHN, hebben een Verklaring omtrent 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 VRNHN (zie bijlage) en worden via een koppelverzoek doorgezet naar VRNHN. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor VRNHN. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is VRNHN 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 VRNHN, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring over het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener. Het betreft het algemeen screeningprofiel 41: het verlenen van diensten.

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 VRNHN 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 VRNHN gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfangen.

### 8.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door VRNHN 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 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van VRNHN aanwezige telefoon, PC,

internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van contractbeheer VRNHN.

## 8.8 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften 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 VRNHN 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 verantwoordelijk verschuldigd aan VRNHN 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 VRNHN worden direct gemeld aan de contactpersoon van VRNHN.

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 VRNHN 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 VRNHN ter beschikking.

## 8.9 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van VRNHN of letselschade, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. Zie voor de verdere voorwaarden de algemene voorwaarden van VRNHN.

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

## 9. KWALITEIT EN CONTINUITEIT

### 9.1 Implementatieplan

Uiterlijk 1 week na definitieve gunning levert de dienstverlener een compleet en concreet implementatieplan aan bij VRNHN. Hierin zijn onder meer opgenomen: kennismaking op locaties, personele werving en bezetting, RI&E, plaatsen van

middelen en materialen, aanmaken locatie informatie handboek, instructies en opleidingen.

### 9.2 DKS

Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal ieder kwartaal per locatie een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaïld naar de contactpersonen van VRNHN. Voor de hoofdposten zal maandelijks een taak gecontroleerd worden en VRNHN zal naar behoefte meelopen met de controle.

### 9.3 VSR-KMS

De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt gecontroleerd door een onafhankelijk bureau aan de hand van het VSR-meetsysteem in de volgende frequentie:

- L, S en M locaties: 1x per jaar
- H en H+locaties : 2x per jaar

Contracteren en kosten voor deze metingen zijn voor VRNHN.

De technische kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening dient te voldoen aan NEN 2075. Bij een meting volgens NEN 2075 dient het geleverde schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaunkamers, verkeersruimten en behandelruimten en aan een AQL van 4% in de ruimtecategorie sanitaire ruimten.

Indien het resultaat van de VSR-kwaliteitsmeting onvoldoende is in één of meerdere ruimtecategorieën dan dient de dienstverlener binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit weer op het overeengekomen niveau te brengen. Meteen na een onvoldoende resultaat op een meting wordt hiertoe een projectonderzoek uitgevoerd door de dienstverlener waaruit een concreet actieplan wordt opgesteld en uitgevoerd.

Vervolgens zal er een her-controle namens VRNHN plaatsvinden van de betreffende locatie in alle ruimtecategorieën. Kosten voor her-controle zijn voor rekening van dienstverlener.

### 9.4 Klachten

Na gunning spreken partijen af hoe klachten en opmerkingen gemeld worden bij dienstverlener en hoe de afhandeling wordt teruggekoppeld naar VRNHN, Van belang is een dagelijkse signalering door de dienstverlener alsmede registratie, afhandeling en terugkoppeling.

### 9.5 No show

VRNHN verwacht van de dienstverlener een hoge mate van continuïteit in dienstverlening. Dit betekent dat er op de afgesproken dagen ook daadwerkelijk schoonmaakonderhoud plaatsvindt. Een 'no-show' is het niet verschijnen van een schoonmaker op locatie op een dag dat er wel schoonmaak afgesproken is en er ook geen afspraak is gemaakt om op een ander moment te komen. Het andere moment moet wel zinvol zijn gezien de schoonmaakprogramma's en/of opleverstaat. De werkzaamheden moeten ruimschoots voor de volgende schoonmaakbeurt zijn uitgevoerd om niet als 'no-show' aangemerkt te worden.

Ervan uitgaande dat de dienstverlener ook geen personele kosten maakt bij een 'no-show' verwacht VRNHN financieel gecompenseerd te worden als er een 'no-show' aan de orde is. Hiervoor worden de gecalculeerde uren tegen het schoonmaak uurtarief gecrediteerd. Dit wordt per kwartaal verrekend.

VRNHN accepteert als KPI maximaal 5% 'no-show' (per kwartaal bijgehouden).

## 10. COMMUNICATIE

### 10.1.1 Nederlandse taal

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

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

### 10.2 Overleg tussen VRNHN en dienstverlener

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

- Strategisch 1 x per jaar
- Tactisch 6 x per jaar
- Operationeel indicatie 1 x per 2 weken, naar behoefte mede afhankelijk van incidenten, aanvragen en/of extra werkzaamheden heeft de huismeester contact met de schoonmaker
- Logboekgebruik dagelijks naar behoefte

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle strategisch en tactische overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan VRNHN. Ook besproken operationele punten worden geregistreerd ten behoeve van opvolging.

Hiervoor wordt een door de dienstverlener een effectief systeem gehanteerd waarin VRNHN 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. Tijdens het verificatiegesprek zal dit onderwerp besproken worden zodat hier concreet invulling aan gegeven wordt.

Frequenties van operationele overleggen worden na gunning vastgesteld. VRNHN 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.

### 10.3 Managementinformatie

VRNHN 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 kwartaal aan VRNHN.

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

### 10.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

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

### 10.5 Logboek

De dienstverlener voorziet iedere locatie van een logboek waar VRNHN 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.

De schoonmaker meldt ook de aanwezigheid per keer in het logboek.

### 10.6 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt per locatie een fysiek locatie informatieboek aan VRNHN. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Ook worden locatie specifieke afspraken en plattegrondtekeningen met taken opgenomen in het locatie informatieboek. Het opstellen van dit boek vindt plaats in de implementatieperiode en wordt geïnitieerd door de dienstverlener.

Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van de dienstverlener en VRNHN;

- 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 VRNHN 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.

## 11. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

### 11.1 KPI Opbouw

VRNHN 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
VSR-KMS	1 tot 2 x per jaar per locatie ingedeeld over meerdere meetmomenten per jaar	85% van alle initiële metingen zijn een goedkeur
VSR-KMS	Hercontroles indien aan de orde	100% goedkeur
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimaal 90% van alle aspecten is gerealiseerd
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	Nader te bepalen	Score 100% Alle aspecten volgens offerte zijn gerealiseerd
No show	4 meetmomenten per jaar	Minimaal 95% aanwezigheid op locatie

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. VRNHN

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.

### 11.2 VSR-KMS

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%

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden de VSR-KMS metingen uitgevoerd. De VSR-KMS metingen worden per locatie door VRNHN(of een door VRNHN aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd.

De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 1 of 2 x per locatie per jaar. Metingen vinden verspreid over het jaar plaats. VRNHN is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De VSR-KMS meting wordt uitgevoerd op locatie. Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van actuele werkroosters, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden gewenst.

De VSR-KMS resultaten worden vertaald in een voldoende of onvoldoende van een meting. Een meting is onvoldoende als één of meer ruimt categorieën tijdens een meting een afkeur hebben.

Gedurende een contractjaar zijn minimaal 85% van alle uitgevoerde VSR-KMS metingen een voldoende. Het gemiddelde % betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening KPI		2023
<b>Technische kwaliteit</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2023.1	6-3-2023	<b>Voldoende</b>
2023.2	17-6-2023	<b>Onvoldoende</b>
2023.2h1	1-7-2023	<b>Voldoende</b>
2023.3	24-9-2023	<b>Voldoende</b>
2023.4	13-12-2023	<b>Voldoende</b>
<b>Percentage voldoende</b>		<b>80%</b>

De norm voor de KPI VSR-KMS bedraagt 85%. In bovenstaand voorbeeld is de KPI derhalve niet gehaald.

Vervolgstappen per VSR-KMS meting bij een afkeur in één of meerdere ruimte categorieën:

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 10 werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- VRNHN brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij Opdrachtnemer.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht. Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is VRNHN gerechtigd dit uit te leggen als het toerekenbaar tekortschieten, hetgeen VRNHN het recht geeft het contract te beëindigen.

### 11.3 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.

Fictief voorbeeld:

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

Minimaal 90% van de aspecten dient een Ja te zijn.

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

#### **11.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit**

Na gunning benoemt VRNHN, 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 VRNHN na gunning en wordt geconcretiseerd in de implementatiefase.

#### **11.5 No-show**

Vier maal per jaar (ieder kwartaal) wordt een overzicht aangeleverd door dienstverlener inzake 'no-show' per locatie. De KPI is gehaald als er maximaal 5% no-show aan de orde is over het gehele contract gemiddeld in een kwartaal.

#### **11.6 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 kwartaal besprekingen en kunnen gekoppeld worden aan het toewijzen van optiejaren.

Bij achterblijvende KPI resultaten verwacht VRNHN een concreet plan van aanpak voor verbetering van de werkzaamheden en/of resultaten. Bij herhaaldelijk niet nakomen van afspraken kan VRNHN binnen 2 jaar overgaan tot gebruikmaking van de wachtkamerovereenkomst.

## **12. ADMINISTRATIEF**

### **12.1 facturatie**

De Opdrachtnemer dient facturen digitaal te versturen. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van:

- Contract nummer (CB-2023-0137)
- Kosten per locatie
- Meerwerk dient gespecificeerd te zijn

Voor het afhandelen van inkoopfacturen gebruikt VRNHN de volgende email adressen:

- Een factuur in **PDF** mailen naar [digitalefactuur@vrnhhn.nl](mailto:digitalefactuur@vrnhhn.nl).

Een factuur in **PDF en XML** mailen naar [e-invoicing-vrnhhn@esize.com](mailto:e-invoicing-vrnhhn@esize.com)

De VRNHN zal de facturen van de Opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen.

Indien de dienstverlener gebruikt maakt van de inzet van onderaannemers bijvoorbeeld bij de uitvoering van glasbewassing of specialistisch vloeronderhoud geldt in alle gevallen dat de dienstverlener (hoofdaannemer) factureert.