

Bijlage 1

Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Europese Openbare Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing



**Nieuwe Markt 55
6101 CV Echt**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Programma van Eisen.....	4
2	Programma van eisen schoonmaak.....	5
2.1	Dagelijkse schoonmaak	5
2.2	Ruimtestaat	6
2.3	Periodieke werkzaamheden	6
2.4	Regie werkzaamheden.....	7
2.5	Kwaliteit en controles	8
2.6	Schoonmaakwerkzaamheden	9
2.7	Contractmutaties	10
2.8	Logboek en gebouwinformatieboek	11
2.9	Klachten	11
2.10	Personeel.....	12
2.11	Machines	14
2.12	Regels	14
2.13	Sleutels/toegang.....	15
2.14	Veiligheid.....	15
2.15	Calamiteiten.....	15
2.16	Innovatie en verbetertrajecten	15
2.17	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	16
2.18	Onderaanneming	16
2.19	Nutsvoorzieningen	17
2.20	Milieu	17
2.21	Sanitaire behoeften	18
2.22	Communicatie	18
2.23	Facturering	19
2.24	Risico- inventarisatie en evaluatie.....	21
2.25	Uitvoering glasbewassing.....	21
2.26	Oplevering glasbewassing	22
2.27	Frequentie glasbewassing	22
2.28	VCA	22
2.29	Planning / vooraankondiging	22

1 Inleiding

1.1 Programma van Eisen

Dit document maakt deel uit van de aanbestedingsleidraad met kenmerk:

Ref. Nr. : KQGE01122023

Met het indienen van de offerte verklaart Inschrijver zich akkoord met de inhoud van het Programma van Eisen en alle overige bijlagen van deze aanbesteding.

2 Programma van eisen schoonmaak

2.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten resultaatgerichte contract wordt gevormd door de opleverstaat. De opleverstaat is als bijlage 7 bijgevoegd. De periodieke werkzaamheden zijn daarin ook opgenomen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ruimten voldoen aan de opleverstaat. In de prestatiemonitor, bijlage 9, wordt aangegeven welke maatregelen genomen worden als het resultaat onvoldoende is. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vóór startdatum de opleverstaat verwerkt wordt naar een duidelijke en overzichtelijke taakplanning voor de uitvoerende medewerkers.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van de werkzaamheden:

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Onder plafond wordt tevens verstaan de apparatuur (bijvoorbeeld beamer) die aan het plafond bevestigd is;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurstoppers en –drangers;
- Het verwijderen van spinrag en schopstreden behoort tot de dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van tapijt wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van opdrachtgever;
- Onder vlekken verwijderen van vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer, of tenminste 1 keer per maand. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de opleverstaat genoemd is. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks of periodieke werk;
- Emmers dienen geledigd te worden in de slokop (1x per maand reinigen door Opdrachtnemer) in de werkkast, tenzij voorschriften anders vermelden;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten en de schoonmaak van de werkkast.

Onder de dagelijkse schoonmaak valt alles tot aan reikhoogte 2,00 meter. Dat wil zeggen, dat ook wanden en separatieglas hieronder vallen. De Opdrachtnemer dient zelf te bepalen hoeveel en welke mensen, middelen, materialen en machines dagelijks ingezet worden om de vereiste kwaliteit te realiseren. De Opdrachtgever refereert hierbij nadrukkelijk aan de kennis en expertise van de Opdrachtnemer om de resultaatgerichte schoonmaak zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

2.2 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. De kosten voor deze berekening zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. In bijlage 8 is de ruimtestaat opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte.
RUIMTE OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte.
RUIMTE CATEGORIE	De hoofdcategorie van de ruimte
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
OPPERVLAKTE M ²	De oppervlakte in m ² .
FREQUENTIE	De hoofdfrequentie van het gebouw
BIJZONDERHEDEN	Omschrijving van bijzonderheden.
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt.
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt.
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken conform opleverstaat
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m ² per jaar.

2.3 Periodieke werkzaamheden

Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. Uit bijlage 7 blijkt welke werkzaamheden gedefinieerd worden als periodieke werkzaamheden.

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning (en daarna jaarlijks uiterlijk in december) van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren voor het nieuwe kalenderjaar. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele kalenderjaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. De Opdrachtnemer dient de planning voor te leggen aan de Opdrachtgever ter goedkeuring. Voor deze periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De schoonmaakmedewerker dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op

deze lijst af te tekenen. In elk logboek dient een aftekenlijst aanwezig te zijn. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om inzichtelijk te maken dat de werkzaamheden op alle locaties uitgevoerd zijn bijvoorbeeld via een dashboard.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 26 tot 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 12 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief bij afwijkingen in de planning en geeft vier weken voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een melding. Opdrachtgever kan hierdoor nog het e.e.a. afstemmen met de locaties.

De Opdrachtnemer dient in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever dit periodieke werk te plannen.

Bij het periodiek onderhoud van de vloeren dient de Opdrachtnemer zelf de inschatting te maken of ruimten in- en uitgeruimd moeten worden. Het in- en uitruimen van ruimten dient dan door de Opdrachtnemer uitgevoerd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

2.4 Regie werkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief toezicht en leiding). De Opdrachtnemer dient hiervoor in bijlage 8 de tarieven op te geven voor de daarin opgenomen werkzaamheden. Deze opgave is inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Het is de Opdrachtgever toegestaan om voor regiewerkzaamheden ook derden om inschrijving te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten, kunnen enkel en alleen vooraf schriftelijk (mail) geplaatst worden door middel van een order van de Opdrachtgever. Bij een offerte aanvraag dient de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte in te dienen. Het daarbij opgegeven ordernummer dient vermeld te worden op de factuur. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Dit kan een medewerker op de desbetreffende locatie zijn welke na akkoord de werkzaamheden aftekent. Facturen zonder vermelding van het ordernummer en afgetekende werkbbon worden niet in behandeling genomen. Opdrachtnemer zorgt zelf voor een werkbbon welke voorafgaand aan de werkzaamheden samen met de opdrachtgever

wordt ingevuld. Na afloop van de werkzaamheden wordt de bon door Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgetekend. De Opdrachtgever ontvangt een kopie van de getekende werk bon.

2.5 Kwaliteit en controles

DKS – Procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ter beschikking. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer, dat hij goed gebruik maakt van alle beschikbare managementinformatie om zijn proces te sturen. Het DKS-systeem vormt een onderdeel van deze managementinformatie. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer het DKS-systeem toe te passen. De DKS-controles dienen per schoonmaakmedewerker te worden uitgevoerd door een leidinggevende die voor het uitvoeren van een DKS-controler bevoegd is, met een minimale frequentie van één keer per taak per maand. Indien een medewerker meerdere taken uitvoert dient er alsnog per taak een DKS controle uitgevoerd worden. De bedoeling van de toepassing van het DKS-systeem is, dat de uitval (ofwel VSR-controles die als onvoldoende worden beoordeeld) tot het minimale beperkt wordt. Belangrijk is dat de Opdrachtnemer het DKS-systeem integreert in haar bedrijfsvoering. Uit de rapportages dient duidelijk naar voren te komen dat het schoonmaakbedrijf het DKS-systeem op de juiste en door de Opdrachtgever gewenste manier gebruikt. De rapportages van de DKS controles die uitgevoerd zijn, dienen maandelijks vóór de 1^e van de nieuwe maand bij de contactpersoon van de Opdrachtgever via een dashboard of vergelijkbaar aangeleverd te worden.

Indien de rapportage van een DKS controle aanleiding geeft voor her instructie, dient binnen één week deze her instructie uitgevoerd te worden en tevens dient binnen één week een nieuwe DKS uitgevoerd te worden.

In de prestatie-monitor staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet. Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren.

VSR metingen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk onafhankelijk te laten meten door middel van het VSR - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in verkeersruimten, bureauroimten, sanitair en overig. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract worden 4 keer per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van

redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, evenals een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. De Opdrachtgever is niet verplicht om de dag voor de geplande controle aan te kondigen dat er een VSR-controle uitgevoerd wordt. Aan de Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. In de prestatie-monitor (bijlage 10) staat welke maatregelen genomen worden indien de Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet. De kosten voor her-controles zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

0-meting

Opdrachtgever laat aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld. Opdrachtnemer dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen voor einde van het contract. De kosten voor een eventuele her nulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

2.6 Schoonmaakwerkzaamheden

Werkbare dagen

Er wordt gedurende 52 weken per jaar schoongemaakt. Een aantal dagen per jaar zijn de locaties gesloten i.v.m. feestdagen. De Opdrachtnemer dient bij het maken van de calculatie er van uit te gaan dat er gemiddeld genomen 255 dagen op jaarbasis moeten worden schoongemaakt voor de locaties waarbij dagelijks wordt schoongemaakt. Op de locaties Handelsweg 10 (m.u.v. sanitair en kantine-unit) en het Museum wordt er tweemaal per week schoongemaakt, op de begraafplaats wordt er eenmaal per week schoongemaakt. Dit staat tevens vermeld in het calculatiebestand.

Onderstaande dagen worden aangemerkt als feestdagen voor de Opdrachtgever:

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ▪ Nieuwjaarsdag; | ▪ Hemelvaartsdag; |
| ▪ 1e en 2e Paasdag; | ▪ 1e en 2e Pinksterdag; |
| ▪ Koningsdag; | ▪ 1e en 2e Kerstdag. |
| ▪ Bevrijdingsdag; | |

Openingstijden:

Schoonmaakwerkzaamheden kunnen tussen 07:00 en 18:00 uur worden uitgevoerd. Indien er werkzaamheden buiten deze tijden dient plaats te vinden dan kan dit enkel na goedkeuring van Opdrachtgever. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met Opdrachtgever per locatie vastgesteld.

Als de voorkeur van een locatie uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de Opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing.

Afval

Afvalverwijdering is de verantwoordelijkheid van de schoonmaakmedewerkers. PMD, restafval, GFT en overige afvalstromen dienen gescheiden te worden ingezameld. Papieren handdoekjes van sanitaire ruimten dienen tevens apart ingezameld te worden. Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde container. Op het gemeentehuis wordt gebruik gemaakt van afvaleilanden. Enkele kantoren zijn nog voorzien van prullenbakken, maar de intentie is om deze terug te brengen naar nul. Alle afvalstromen dienen gedeponeed te worden in de daarvoor bestemde containers. Indien blijkt dat de container vol is dient dit te worden aangegeven bij Opdrachtgever. Het is niet toegestaan afval op te slaan in centrale ruimten.

Implementatieperiode

De implementatieperiode, dat wil zeggen de termijn waarin de Opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om alle aanloopproblemen te overwinnen, bedraagt maximaal 1 maand na de start van het contract. Na deze periode wordt de Opdrachtnemer geacht te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen/kwaliteitsnorm van het contract.

(Tapijt) vloeren

(Koffie)vlekken dienen dagelijks uit de tapijtvloeren te worden verwijderd.

Apparatuur

Computers, beeldschermen, printers, kopieerapparatuur, overige schermen en bedieningspanelen dienen door de Opdrachtnemer tijdens het dagelijks onderhoud stof- en vlek-vrij te worden gemaakt.

2.7 Contractmutaties

Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden worden pas doorgevoerd, na overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen worden besproken en genotuleerd (door de Opdrachtnemer) in de reguliere besprekingen. Iedere maand worden de wijzigingen door de Opdrachtnemer in de ruimtestaat uit het aanbestedingsdocument verwerkt en worden de consequenties van de wijzigingen doorgerekend op basis van de kengetallen in de ruimtestaat uit het aanbestedingsdocument. Hierin moeten de nieuwe maandbedragen door de Opdrachtnemer inzichtelijk worden gemaakt. De aangepaste ruimtestaat dient te worden aangeleverd bij de Opdrachtgever voorzien van versienummer. De daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden door de opdrachtgever getoetst en voorzien van goedkeuring. De facturatie met de nieuwe maandbedragen dient per kwartaal aangepast te worden door Opdrachtnemer. Verrekeningen vinden per kwartaal plaats. Mutaties gaan in op de eerste van de maand of de helft van de maand.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst.

Mutaties betreffende inhoudelijke contractafspraken kunnen uitsluitend centraal gemaakt worden en zullen dan van toepassing zijn op alle gebouwen van Opdrachtgever. Nieuwe gebouwen of uitbreidingen kunnen door Opdrachtgever separaat aanbesteed worden en zullen dus niet vanzelfsprekend aan de Opdrachtnemer gegund worden.

2.8 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers op locatie dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn en voor iedereen beschikbaar te zijn. De logboeken dienen door de Opdrachtnemer verstrekt te worden. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures (tevens zichtbaar op centrale plek). De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de contactgegevens van het bedrijfsbureau van Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- specifieke werkprogramma's die betrekking hebben op de betreffende locatie.

2.9 Klachten

De Opdrachtgever maakt gebruik van Topdesk. Alle meldingen komen hier terecht.

De Opdrachtnemer dient van dit systeem gebruik te maken door een medewerker/afdeling te koppelen aan dit systeem. De Opdrachtnemer neemt alle meldingen in behandeling en koppelt de afhandeling terug aan de melder in Topdesk. Ook de omschrijving van de afhandeling dient hierbij te worden vermeld.

Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt toegevoegd aan de managementrapportage.

De Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- De afmelding van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk (of per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de het Servicepunt van de Opdrachtgever.
- Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen tevens door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd. Deze registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uit ziet dat deze termijn niet gehaald zal worden wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

Opdrachtgever zorgt voor een heldere communicatie naar gebouwgebruikers betreffende het melden van klachten.

2.10 Personeel

Inzet personeel

De minimale leeftijd voor de uitvoering van de vaste schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Tijdens de maanden juni tot en met augustus mag hier van worden afgeweken en geldt een minimale leeftijd van 15 jaar. Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 5% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen, waarbij calamiteitenwerkzaamheden en vakantiewerk buiten beschouwing blijven. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten. Indien de betreffende locatie van Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker (bij een nieuw in te zetten medewerker of een medewerker die al ingezet is), zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De

afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen weer aangevuld te worden, zodat te allen tijde voldoende uren ingezet worden om het werkprogramma uit te kunnen voeren. De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid geregistreerd wordt en waarmee Opdrachtgever kan vaststellen of het aantal ingekochte uren ook daadwerkelijk geleverd wordt.

Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor jeugdigen en uitzendkrachten.

Leiding

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. Opdrachtgever wil dat voor alle locaties dezelfde manager verantwoordelijk is. Hij of zij dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager is het centrale aanspreekpunt voor de contactpersoon van de Opdrachtgever en zal regelmatig overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en is in staat om aanvullende vraagstukken en thema's in behandeling te nemen. De manager dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een objectleider die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en die ervaring heeft met vergelijkbare objecten. De Opdrachtnemer zal zorgen voor voldoende uren leiding waardoor alle medewerkers (dus ook de SROI medewerker) in staat worden gesteld om de werkzaamheden goed en veilig uit te voeren. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie de effectief aanwezige tijd in het logboek te noteren.

De objectleider dient tijdens kantooruren altijd bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Verder is het van belang dat deze functionaris een hoge mate van flexibiliteit heeft.

Verklaring omtrent het gedrag

De Opdrachtnemer moet van elke werknemer een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) in dossier hebben. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers, tijdelijke krachten of vakantiekrachten. Voor nieuwe medewerkers dient deze verklaring voor tewerkstelling bij de Opdrachtgever aangevraagd te zijn en uiterlijk 6 weken na start in bezit te zijn. Iedere 2 jaar dient er een nieuwe VOG aangeleverd te worden.

Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

Bedrijfskleding

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding (vanwege de uitwisselbaarheid) en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden, Opdrachtgever dient hier actief op te sturen. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. Het is dus niet toegestaan dat medewerkers van een onderaannemer hun eigen bedrijfskleding dragen.

Nederlandse taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken van SVS succesvol te hebben afgerond. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). 100% van de medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer alvorens start. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.11 Machines

De machines die gebruikt worden voor het normale onderhoud, dienen door de Opdrachtnemer aangeleverd te worden. De kosten hiervoor dienen in het uurtarief verwerkt te zijn. De machines dienen aan alle wettelijke regelgeving te voldoen. Alle machines die door de Opdrachtnemer ingezet worden, dienen voor dat ze in gebruik genomen worden, gekeurd zijn door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor schade en/of vermissing.

2.12 Regels

Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen een gebouw. Er mag niet zonder toestemming gebruik worden gemaakt van multifunctionals en koffiemachines. Drinken mag alleen geschieden in pauzetijden. Bovendien is het niet toegestaan dat personeel van de Opdrachtnemer andere mensen meeneemt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Indien er aanvullende huisregels uitgereikt worden dienen medewerkers van de Opdrachtnemer zich hieraan te conformeren.

2.13 Sleutels/toegang

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze beheren van door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen waaronder sleutels/ badges. Verlies van verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de Opdrachtgever, zal op opdrachtnemer worden verhaald. De kosten voor het vervangen van een badge en/of sleutels bij verlies door opdrachtnemer worden verhaald op de opdrachtnemer.

2.14 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140:2011. De Opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Alle ruimten waar vloeren vochtig worden gereinigd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden. Deze borden worden door de opdrachtnemer geleverd. Zodra de vloeren weer droog zijn dienen de borden weer weggehaald te worden door de werknemers van de Opdrachtnemer.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever ten onrechte het alarm activeren, zijn de kosten de eerste keer voor rekening van Opdrachtgever. Indien dit daarna nogmaals gebeurt zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.15 Calamiteiten

Na een melding van de Opdrachtgever over een calamiteit dient de Opdrachtnemer tijdens kantooruren binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren dient Opdrachtnemer binnen 3 uur aanwezig te zijn.

Opdrachtnemer dient voor calamiteiten 24 uur per dag telefonisch bereikbaar te zijn, zodat voornoemde afspraak over start van de werkzaamheden bij een calamiteit ook direct gemaakt kan worden. Kosten voor het regelen van vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.16 Innovatie en verbetertrajecten

Opdrachtgever wil samen met de Opdrachtnemer één maal per jaar een bespreking, waarin verbetermogelijkheden, innovatie, efficiëntieverbetering en kostenbeheersing op de agenda staan. Gedacht kan worden aan vaste kosten die variabel gemaakt kunnen worden,

zodat er beter op gestuurd kan worden. Het resultaat van deze besprekingen kan ook vragen om een gezamenlijke aanpak van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hier personen voor afgevaardigd worden die inhoudelijk een constructieve bijdrage kunnen leveren aan de discussie, met als onderwerp de bovengenoemde aspecten. De Opdrachtnemer dient het initiatief te nemen voor deze bijeenkomst.

2.17 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever zoals computers (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn) te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken. Medewerkers van Opdrachtnemer ontvangen sleutels voor de panden hiervoor dient een registratie bijgehouden te worden. De sleutelregistratie kan door Opdrachtgever opgevraagd worden. Schade door verlies van sleutels kan verhaald worden op Opdrachtnemer. Het is niet toegestaan sleutels uit te lenen aan personen buiten de sleutelregistratie.

Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan gebouwen of goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of sanitaire te melden aan het servicepunt van Opdrachtgever.

2.18 Onderaanneming

Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor medewerkers van onderaannemers. Onderaannemers melden zich voor aanvang werkzaamheden op het gemeentehuis bij de leveranciersingang (bode's). Werkzaamheden worden op voorhand afgestemd met Opdrachtgever. Zonder toestemming van Opdrachtgever kunnen de werkzaamheden niet plaatsvinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de toegang tot de locaties vanuit onderaannemer.

2.19 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

Er worden geen wasmachines ter beschikking gesteld door de Opdrachtgever. Er is op de locatie geen mogelijkheid tot het plaatsen van wasmachines. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden.

2.20 Milieu

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Zo nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. De opdrachtgever zal hiervoor de faciliteiten ter beschikking stellen. Chloor- of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines. De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

Emballage en verpakkingsmateriaal dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen.

2.21 Sanitaire benodigdheden

Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de Opdrachtnemer in alle locaties te worden uitgevoerd.

De sanitaire benodigdheden handzeep, papieren handdoekjes, luchtverfrissers, enz. worden door Opdrachtnemer aangevuld in de daarvoor bestemde dispensers. De bestelling ervan geschiedt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer controleert de voorraad en bestelt tijdig nieuwe voorraad bij de leverancier van deze middelen. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Opdrachtnemer controleert de bestelling bij ontvangst en geeft de leveringsbon door aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de voorraad naar de diverse schoonmaakbergingen verdeeld wordt.

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanschaf van afvalzakken en worden niet doorbelast aan Opdrachtgever.

2.22 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- 1 keer per jaar overleg tussen contactpersoon van de Opdrachtgever en de directie van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Tijdens dit overleg worden onder andere de verbetermogelijkheden en innovatiemogelijkheden besproken.
- 4 keer per jaar overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever en de manager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Deze wordt gepresenteerd door Opdrachtnemer.

Decentraal

- 8 keer per jaar met de objectleiding en contactpersoon van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer bespreekt tijdens deze gesprekken de stand van zaken, verbetermogelijkheden, efficiency en kostenbeheersing. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van de bovenstaande overleggen. Opdrachtnemer dient tevens van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 2 werkdagen beschikbaar te stellen aan de contactpersoon schoonmaak van Opdrachtgever.

Managementrapportage

Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil de Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, gesplitst per locatie over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. De managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van de maand verstrekt.

De communicatie wordt hierop afgestemd. Alle managementinformatie, zowel op centraal als decentraal niveau wordt naar de Opdrachtgever gestuurd.

De managementinformatie dient de volgende informatie te bevatten:

- Overzicht van klachten per locatie;
- Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente (periodieke incl. vloeronderhoud) schoonmaakwerkzaamheden per locatie;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten (waaronder regiewerkzaamheden) per locatie;
- Overzicht van inzet direct toezicht uren per locatie;
- Overzicht van uren uitvoering schoonmaak per locatie gesplitst naar inzet uren Opdrachtnemer en ureninzet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Percentage SROI;
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Ziektepercentage;
- Totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden, glasbewassing.
- Resultaten DKS rapportages;
- Resultaten VSR-controles en overige metingen;
- Totaaloverzicht van personeel met behaalde opleidingen en VOG;
- Opleidingspercentage;
- Overzicht van gekeurde machines en apparatuur per locatie;
- Eventuele verbetervoorstellen.

De Opdrachtnemer levert de managementinformatie aan per kwartaal. Aanpassingen ten aanzien van de in de rapportage opgenomen informatie kunnen door de Opdrachtgever te allen tijde kosteloos worden aangevraagd. De Opdrachtnemer is vervolgens verplicht de nieuwe managementinformatie in de eerstvolgende maand conform afspraak aan te leveren.

2.23 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur wordt centraal naar het bedrijfsbureau van Opdrachtgever gestuurd via facturenecht-susteren@servicecentrum-mer.nl

Op de factuur zijn de volgende zaken per locatie inzichtelijk:

- de kosten voor reguliere schoonmaak;
- periode
- kostenplaats;
- grootboekrekeningnummers;
- uitgevoerde regiewerkzaamheden met omschrijving (incl. meldingsnummer)

Glasbewassing dient enkel per beurt te worden gefactureerd.

Indien er sprake is van regiewerkzaamheden of glasbewassing dient een door de Opdrachtgever afgetekende werkbom toegevoegd te worden.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de factuurdatum.
Tijdens de implementatieperiode levert Opdrachtnemer een voorbeeldfactuur aan die na goedkeuring gebruikt kan worden.

Aanvullende eisen ten aanzien van de glasbewassing

Voor zover van toepassing gelden alle eisen die gesteld worden ten aanzien van schoonmaak ook voor de glasbewassing.

2.24 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de Opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt bij aanvang van het contract aan de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever overhandigd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche." De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Ten aanzien van de glasbewassing geldt: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in het "Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche" en de leidraad "Veilig werken op hoogte".

2.25 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen en dorpels), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De opgegeven oppervlakten bestaan uit de oppervlakte van het glas, inclusief de directe omlijsting. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Maar onder vuil wordt wel verstaan: insecten en uitwerpselen van insecten, vingertasten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.

2.26 Oplevering glasbewassing

De glasbewassing wordt - op dezelfde werkdag - na uitvoering opgeleverd aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer tekent bij akkoord de werkbbon af. Zonder getekende werkbbon wordt niet gefactureerd.

2.27 Frequentie glasbewassing

Het buitengevelglas wordt 4 keer per jaar gewassen. Het binnengevelglas wordt 2 keer per jaar gewassen, het separatieglass wordt 2 keer per jaar tweezijdig gewassen. In het calculatiebestand zijn de frequenties per gebouw opgenomen.

2.28 VCA

Alle operationele medewerkers voor de glasbewassing dienen de VCA cursus van de branchestichting te hebben gevolgd en aantoonbaar met succes te hebben afgesloten.

2.29 Planning / vooraankondiging

De Opdrachtnemer dient ieder jaar (in december) een jaarplanning te verstrekken voor het nieuwe kalenderjaar (op weeknummer) aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen conform deze planning te worden uitgevoerd.

Uiterlijk 1 week vóór de geplande glasbeurt geeft de opdrachtnemer schriftelijk door op welke specifieke dag(en) de locaties gewassen worden.

Indien de glasbewassing door weersomstandigheden niet volgens planning kan worden uitgevoerd, dient dit 24 uur vooraf schriftelijk te worden gemeld aan contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.