

Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1	Dagelijkse schoonmaak	5
2.2	Periodieke schoonmaak	6
2.2.1	Vloerenboek	7
2.2.2	Conserveren linoleum vloeren	7
2.2.2.	Tapijt vloeren	8
2.2.3.	Goflow vloeren	8
2.3	Regiewerkzaamheden	8
2.4	Werktijden en werkbare dagen	9
2.5	Technische- en opslagruimten	9
2.6	Apparatuur	9
2.7	Sanitaire voorzieningen	10
2.8	Afval	10
2.9	Groenblauwe schoolpleinen	10
3	Ruimtestaten en mutaties.....	11
3.1	Ruimtestaat	11
3.2	Contractmutaties	11
4	Personeel.....	13
4.1	Inzet personeel.....	13
4.2	Vervanging	13
4.3	Bezwaar	13
4.4	Regelgeving	13
4.5	Verklaring Omtrent Gedrag	13
4.6	Legitimatie.....	14
4.7	Bedrijfskleding	14
4.8	Regels	14
4.9	Taal	14
4.10	Opleiding	14
4.11	Overname personeel	15
4.12	Leiding	15
5	Kwaliteit en controles.....	16
5.1	DKS-procescontrole	16
5.2	VSR-KMS Contractbeheersing	16
5.3	Audit.....	16
5.4	Meting periodiek en vloeronderhoud	17
5.5	Nulmeting	17
5.6.	Sturing en controle op de KPI' s.....	17
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	18
6.1	Machines, middelen en materialen	18
6.2	Veiligheid.....	18
6.3	Toegankelijkheid en afsluiten	18
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	19
6.5	Milieu	19
7	Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever	21
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever	21
7.2	Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.....	21
7.3	Nutsvoorzieningen	21

	7.4	Werkkasten.....	21
	7.5	Sleutels/toegangspassen	21
8		Communicatie en facturatie	22
	8.1	Management vanuit de Opdrachtgever	22
	8.2	Communicatiematrix	22
	8.3	Managementinformatie	23
	8.4	Logboek en gebouwinformatieboek	24
	8.5	FMIS systeem Axxerion	24
	8.6	Facturatie	25

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage 1 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure met referentienummer KQJK01-02-2024.

Met het indienen van de inschrijving op deze aanbesteding gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit Programma van Eisen en dient deze onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1 Dagelijkse schoonmaak

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten met betrekking tot alle ruimtecategorieën. De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's.

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per object) verwerkt te worden. Tevens dient de Opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden omdat ruimten in gebruik zijn, dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2.00 meter;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag dient dagelijks overal verwijderd te worden (tevens boven reikhoogte);
- Schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van alle soorten vloeren en inventaris wordt verstaan: het plaatselijk verwijderen van geheet vuil, tevens het verwijderen van kauwgom;
- Onder harde vloeren wordt verstaan: houten vloeren, tegelvloeren, stenen en betonnen trappen, linovloeren enz.
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemoet.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. 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 werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist);
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de Opdrachtgever een meldingsplicht hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen dit te melden in het logboek van de betreffende locatie;
- Onder tapijt worden ook vloerkleden, speelmatten en (schoon)loopmatten en dergelijke verstaan.
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 84x stofwissen en 42x moppen staat. De vloer dient dan 3x per week te worden gereinigd, 2x per week stofwissen en 1x per week moppen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen (2x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 3x per week de vloer te worden schoongemaakt;

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's.

In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. De planning van de periodieke werkzaamheden wordt jaarlijks aangeleverd door Opdrachtnemer. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in

vakanties. De afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd en met de contractmanager te worden gedeeld.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Iedere 2 weken loopt de contactpersoon van de Opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de Opdrachtnemer een controlerende op de periodieke werkzaamheden. 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. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon van de locatie). De periodieke werkzaamheden dienen te worden afgetekend. In geval van geen of onjuist gebruik van de aftekenlijst treedt een boeteclausule in werking. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Met betrekking tot al het vloerenonderhoud dient de betreffende ruimte, indien dit voor de aard van de werkzaamheden noodzakelijk is, door Opdrachtnemer in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

2.2.1 Vloerenboek

Er dient een vloerenboek door opdrachtnemer te worden bijgehouden waarin per locatie op ruimteniveau inzichtelijk is welke onderhoudsbeurten op de vloeren (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) op welk moment en op welke wijze uitgevoerd zijn. Opdrachtnemer borgt hiermee dat de ingekochte werkzaamheden gedurende het contractjaar geleverd worden. Indien blijkt dat er op vloeren geen periodiek onderhoud is uitgevoerd of dat dit niet noodzakelijk is gebleken, dient dit als dusdanig aangegeven te worden en worden de gefactureerde kosten gecrediteerd. In geval van geen of onjuist gebruik van het vloerenboek treedt een boeteclausule in werking.

2.2.2 Conserveren linoleum vloeren

Bij het conserveren van vloeren dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de inspanningen leiden tot een juist geconserveerde vloer met als resultaat: schoon en egaal, goede hechting van de polymeer, geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte beschermlaag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

De Opdrachtnemer dient alle handelingen te verrichten die leiden tot het hierboven beschreven resultaat. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring, ook bij moeilijk bereikbare plaatsen/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van de polymeer (o.a. spoelen, neutraliseren, drogen, matteren en reinigen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 1 primer en daarna kruislings van 2 lagen polymeer te worden voorzien.

Het bedrag voor conserveren dient door Opdrachtnemer separaat inzichtelijk te zijn gemaakt in het calculatiebestand.

Linoleumvloeren welke afgewerkt zijn met PU coating dienen niet te worden geconserveerd. Deze vloerenafwerkingen zijn in de ruimtestaat weergegeven.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen meer vloeren van een PU coating worden voorzien. Openstaande reserveringen tbv conserveren van vloeren zullen met opdrachtnemer dan worden verrekend.

De jaarlijkse beurt voor conserveren dient in overleg met de locatie te worden uitgevoerd en indien wenselijk verdeeld over de vakanties, om zodoende de belasting voor de scholen te verkleinen. De planning hiervoor wordt tijdig met contractmanager gedeeld zodat ook met andere werkzaamheden op scholen rekening kan worden gehouden, uiterlijk 6 weken voor aanvang van een uitvoeringsperiode.

2.2.2. Tapijt vloeren

Vlekken in het tapijt dienen dagelijks verwijderd te worden. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn worden schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen. Indien een vlek zich op geen enkele wijze laat verwijderen wordt dit geregistreerd in het vloerenboek.

2.2.3. Goflow vloeren

Op een aantal locaties zijn Goflow vloeren van toepassing. Deze vloeren dienen naast het reguliere werkprogramma tevens wekelijks gezogen te worden. De vloeren zijn voorzien van gaatjes om luchtcirculatie te realiseren ten behoeve van een gezond binnenklimaat. Deze vloeren mogen niet nat gereinigd worden, enkel klamvochtig met een vlakmop.

2.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de Opdrachtnemer opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient hiervoor in Bijlage 7 "Calculatiebestand" in het tabblad "regieprijzen" de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, in- en uitruimen van ruimten bij vloerwerkzaamheden.

Opdrachten betreffende regie werkzaamheden zijnde eenmalige opdrachten kunnen enkel en alleen vooraf schriftelijk geplaatst worden door middel van een order van de

Opdrachtgever. Er moet een door de contractmanager goedgekeurde offerte met inkoop/ordernummer bij de Opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Deze procedure zal via het FMIS systeem van de Opdrachtgever worden doorlopen (Axxerion).

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor om op kosten van Opdrachtnemer een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.

2.4 Werktijden en werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 schoolweken. In de naschoolse opvang en kinderopvang wordt er schoongemaakt op basis van 52 weken.

Buiten de schoolweken dient de schoonmaak extra schoonmaakdag te worden uitgevoerd voor de start van de week na de meivakantie, de kerstvakantie en de zomervakantie. Op deze dag dient er schoonmaak op de scholen te worden uitgevoerd zodat de scholen weer schoon zijn vóór aanvang van de eerste schooldag na de vakantie. Deze werkzaamheden moeten integraal deel uit maken van de calculatie.

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats tussen 16:00 uur en 20:00 uur. Het is mogelijk om op woensdagen andere tijden te hanteren. Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld. Opdrachtnemer moet hierbij uitgaan van een vast tijdsframe. Op een aantal locaties worden er ruimten onderverhuurd aan derden. De Opdrachtnemer dient tevens in de implementatieperiode, per locatie inzichtelijk te maken hoeveel uren er ingezet worden voor reguliere schoonmaak en hoeveel uren ingezet worden voor periodieke schoonmaak.

Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Als de voorkeur van de directie van een school uitgaat naar een ander tijdstip dan wordt dit met de Opdrachtnemer overlegd en gezocht naar een passende oplossing.

2.5 Technische- en opslagruimten

Technische- en opslagruimten zijn niet opgenomen in het reguliere onderhoud. Deze worden op basis van regie uitgevraagd.

2.6 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen (inclusief digiborden), multifunctionals en dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak te worden meegenomen.

Beeldschermen aan de beeldzijde dienen klamvochtig te worden afgenomen en aan de achterzijde uitsluitend stofvrij maken.

2.7 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen zoals handzeep, papieren handdoekjes, toiletpapier in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het voorraadbeheer op locatie en het tijdig bestellen van de sanitaire benodigdheden bij de gecontracteerde leverancier van BOOR. De Opdrachtnemer van schoonmaak dient de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen te verzorgen en in te ruimen. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Alle kosten voor de verzorging van de hier omschreven taken op gebied van sanitaire voorzieningen dienen te worden verdisconteerd in de jaarprijs.

2.8 Afval

Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De Opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. Papierbakken worden leeggemaakt door medewerkers/leerlingen van de Opdrachtnemer.

2.9 Groenblauwe schoolpleinen

Diverse scholen zijn ingericht met groenblauwe schoolpleinen. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat dit van invloed is op de vervuilingsgraad. Het schoonhouden van de borstels schoproosters bij de deur en intensief reinigen (zowel dagelijks als ook periodiek) van de loopschoon zone bij de verschillende ingangen behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Schoonloopmatten moeten met een roterende borstelzuiger te worden schoongemaakt.

3 Ruimtestaten en mutaties

3.1 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. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid. Er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

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.

In Bijlage 7 "Calculatiebestand" zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen. Daarin is tevens opgenomen indien ruimten door BSO of KDV worden gebruikt. In die ruimten is een frequentie op basis van 52 weken van toepassing. Na gunning wordt er in nader overleg bepaald of er nog overige ruimten zijn die door BSO of KDV worden gebruikt die op basis van 52 weken moeten worden schoongemaakt.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam en nummer van het gebouw
PLAATS	Postcode en Plaats
STRAAT	Adres
BRIN NUMMER	Nummer in verband met doorbelasting van kosten
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
BIJZONDERHEDEN	Bijzonderheden welke van toepassing zijn op de betreffende ruimte
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
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN CONSERVEREN PER JAAR	De totale kosten per jaar voor het conserveren
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte
KOSTEN M ² / PER JAAR	Kengetal in kosten per m2 per jaar
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden Opdrachtnemer

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de ruimtestaat zoals ruimtesoort en vloerafwerking maar ook door verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen.

Mutaties worden bijgehouden op een zogenaamde plus-minlijst. Deze plus-minlijst wordt beheerd door de contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer. De contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer geeft de mutaties door aan de Opdrachtgever. De contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer verwerkt de mutatie op de plus-minlijst en verwerkt de mutaties in het calculatiebestand van deze aanbesteding, op basis van de kengetallen uit de aanbesteding. De contractmanager schoonmaak van de Opdrachtgever bepaalt samen met de contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtnemer ieder kwartaal welke mutaties op de plus-minlijst als structurele contractwijzigingen moeten worden doorgevoerd. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden door Opdrachtnemer één keer per kwartaal doorgerekend en aangeleverd bij de Contractmanager, voor het aflopen van het betreffende kwartaal. In geval van geen of niet tijdige aanlevering door Opdrachtnemer treedt de boeteclausule in werking.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geacordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

4 Personeel

4.1 Inzet personeel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. 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 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

4.2 Vervanging

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel ingezet moet worden dient de betreffende locatie daarvan vooraf op de hoogte te worden gesteld. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakqualiteit beïnvloeden. De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht op dezelfde dag. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid en uren geregistreerd wordt. Op aanvraag van de Opdrachtgever dient de borging van deze registratie door Opdrachtnemer aangetoond te worden.

4.3 Bezwaar

Indien op een locatie van de Opdrachtgever gegrond bezwaar bestaat tegen een medewerker zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht een werknemer waartegen bezwaar wordt gemaakt te vervangen.

4.4 Regelgeving

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 en in het bezit zijn van alle relevante documenten. De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

4.5 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te

zijn bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient de registratie (wel of niet in bezit van VOG) bij te houden in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.6 Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die geen legitimatie kan overleggen wordt de toegang tot de locatie geweigerd.

4.7 Bedrijfskleding

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen.

4.8 Regels

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Dit houdt in: (Nood)zakelijke of zakelijke doeleinden, zoals contact opnemen met leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

Het is voor het personeel van de Opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van de Opdrachtgever.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

4.9 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 of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

4.10 Opleiding

Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de

opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient per kwartaal inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

4.11 Overname personeel

De Opdrachtnemer dient de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. De Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.12 Leiding

De Opdrachtgever wil voor alle locaties één verantwoordelijke contactpersoon. Hij of zij dient aantoonbare ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer zal regelmatig met de contractmanager van de Opdrachtgever overleg plegen over de financiële, organisatorische en kwalitatieve aspecten. De verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en tijdens kantooruren goed bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% van het aantal gecalculeerde productieuren vrijgestelde directe leiding op alle locaties van de Opdrachtgever. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal eenmaal per twee weken bezocht wordt. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerkers en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden.

5 Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). 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. De Opdrachtnemer voert maandelijks DKS controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten 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, bureaulkamers, sanitair en leslokalen. 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 kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever wil 2x keer per jaar per locatie een meting laten uitvoeren. De kosten voor de uitvoering van de metingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om extra VSR controlerondes uit te voeren (welke door Opdrachtgever apart betaald worden). De 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 moet er een actuele planning van de periodieke werkzaamheden aanwezig zijn.

De Opdrachtnemer dient, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Dit actieplan wordt gecommuniceerd met de contactpersoon van de locatie en met de contactmanager van de Opdrachtgever.

In de boeteclausule, bijlage 9, staat welke maatregelen genomen worden indien de resultaten van de VSR controles onvoldoende zijn. Op alle metingen (ook extra metingen) is de boeteclausule van toepassing. Aan de Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om met de controles mee te lopen. In de boeteclausule zijn naast VSR een aantal overige onderwerpen opgenomen waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen.

5.3 Audit

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 tot 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Alle afspraken en

voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.4 Meting periodiek en vloeronderhoud

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een controle te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau op de naleving van de periodieke werkzaamheden en het vloeronderhoud.

5.5 Nulmeting

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aan het einde van de contractperiode een nulmeting laten 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.

Het zittend schoonmaakbedrijf 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. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

5.6. Sturing en controle op de KPI's

Door middel van VSR controles wordt de technische kwaliteit vastgesteld. Technische kwaliteit is de hoofd KPI die door de Opdrachtgever is vastgesteld. Gedurende de contractperiode zal er tevens worden gestuurd op de KPI's die de Opdrachtnemer heeft geformuleerd ten behoeve van de door de Opdrachtgever benoemde kritieke succesfactoren. De Opdrachtnemer maakt ieder kwartaal de resultaten inzichtelijk voor de Opdrachtgever en presenteert deze tijdens het kwartaaloverleg.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer 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 gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt 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. 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.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3 Toegankelijkheid en afsluiten

De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel scholen geopend en/of afgesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan:

- Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/ gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien medewerkers van de Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de locatieverantwoordelijke. Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm.

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

6.5 Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

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. Indien 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. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. 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.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de

flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwings-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). 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.

7 Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, wasmachines of andere apparatuur, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie ontzegd.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal 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 de Opdrachtgever.

7.3 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. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

7.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de Opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking worden gesteld. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimten.

7.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van de Opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening Opdrachtnemer.

8 Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit de Opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

De Contractmanager van de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is de contractbeheerder de contactpersoon op strategisch niveau voor Opdrachtnemer.

Deze contractbeheerder is verantwoordelijk voor het inmonitoren van KPI's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatiematrix

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- 1 x per jaar strategisch overleg tussen de contractbeheerder van de Opdrachtgever en de districtsmanager/directeur van de Opdrachtnemer;
- 4 x per jaar overleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de Opdrachtgever en de verantwoordelijke manager van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

Decentraal

- 4 x per jaar met de directe leiding van de Opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van alle bijeenkomsten.

De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund binnen 6 weken, een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen o.a.:
1x per jaar - Strategisch overleg (centraal)	Contractmanager / Bestuurder	Districtmanager/Directeur	- Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; - Aanpassing van de overeenkomst; (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4x per jaar - Tactisch overleg (centraal)	Contractmanager	Rayonmanager/Rayonleider	- Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; - KPI en verbeterpunten; - Presentatie van de managementrapportage; - Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); - Benoeming van nieuwe contactpersonen.
4x per jaar Operationeel overleg	Locatieverantwoordelijke	Rayonleider/Objectleider	- Personele zaken en aansturing; - Kwaliteitsmetingen; - Klachten en verbeterpunten; - Planning; - Periodieke werkzaamheden; - Regiewerkzaamheden;

8.3 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Samenvatting van de tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Er moet een bondig beeld worden geschetst.
- Klachten: Overzicht van aantal klachten en meldingen per school en inzichtelijk hoe deze zijn opgelost, binnen welke tijd. Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen, VOG per medewerker en het opleidingspercentage;
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Urenoverzicht met daadwerkelijke productieuren per locatie afgezet tegen de gecalculerde uren per locatie;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles, audits en DKS-controles.
- Resultaten van de KPI's van de kritieke succesfactoren.

8.4 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een digitaal logboek (dat eventueel gekoppeld kan zijn aan het webportaal). 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. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webportaal te worden geplaatst. Ook de aanwezigheid en gewerkte uren kunnen in het webportaal ingezien worden.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het digitale logboek te maken.

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

- Huisregels* en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;

*huisregels worden door de school aangeleverd.

8.5 FMIS systeem Axserion

De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het aanwezige FMIS systeem Axserion van de Opdrachtgever. Hier worden storingen, meldingen en klachten geplaatst. Opdrachtnemer kan inloggen in dit systeem. Indien er een klacht is wordt deze gemeld in Axserion. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt deze teruggekoppeld aan de klachtmelder door de Opdrachtnemer. Alle meldingen en klachten moeten geregistreerd worden en de registratie moet elk kwartaal toegevoegd worden aan de managementinformatie.

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

Verstoringen van, of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) direct maar doch uiterlijk, binnen 24 uur te worden hersteld.

Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet 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.

8.6 Facturatie

De exacte inrichting van de facturatie wordt na gunning bepaald. De schoonmaakkosten dienen per locatie inzichtelijk te zijn. De facturen die bij de Opdrachtgever kunnen worden ingediend, dienen in ieder geval te voldoen aan de fiscale eisen zoals deze gesteld zijn door de Belastingdienst. Een factuur dient naar facturen@stichtingboor.nl te worden verzonden en dient de volgende basisgegevens te bevatten:

Gegevens Opdrachtnemer:

- Naam leverancier (zoals vermeld bij de Kamer van Koophandel);
- Volledige adres (geen postadres);
- Btw-nummer;
- KvK nummer;
- Factuurdatum;
- Factuurnummer (opeenvolgende nummering);
- Bedrag excl. BTW;
- Btw-bedrag;
- Bedrag incl. BTW. (Ingeval van vrijstelling dient dit op de factuur te staan).

Gegevens Opdrachtgever:

- Stichting BOOR
Postbus 23058
3001 KB Rotterdam
- Betreft: Schoonmaakdienstverlening
 - Naam van de school
 - Adres van de school
 - BRIN-nummer van de locatie
 - Kostenplaats

Facturen kunnen uitsluitend, digitaal worden ingediend. Facturen die niet op dit adres binnen komen, worden niet in behandeling genomen. Facturen die per post direct aan een

locatie worden verzonden worden als niet-verzonden beschouwd. Eventuele kosten voortvloeiend uit het niet juist inzenden van een factuur komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

Naast de periodieke reguliere facturatie, kan Opdrachtnemer extra opdrachten op afroep uitvoeren. Voor deze opdrachten verstuurd Opdrachtnemer een opgave van de opdrachten incl. de kosten. Hierna zal de Opdrachtgever de opdrachten controleren en indien akkoord, hiertoe een digitale opdracht verstrekken. Het versturen van een factuur voor extra opdrachten is niet toegestaan zonder dat de Opdrachtgever hiertoe een digitale opdracht/offerte heeft verstrekt.

Onder bijzondere omstandigheden waarin scholen (gedeeltelijk) sluiten zoals de crisis rondom Covid-19 dient de Opdrachtnemer flexibel te zijn. Indien er geen of weinig leerkrachten en leerlingen op de scholen aanwezig zijn is het logisch dat er veel minder vervuiling in de gebouwen is. De betaling van de reguliere werkzaamheden zal in overleg met de Opdrachtgever in redelijkheid worden overeengekomen.