

Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire middelen.



...Gemeente *Stein*



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Europese openbare aanbesteding
schoonmaakonderhoud, glasbewassing en
sanitaire middelen

 Gemeente *Stein*

Stadhouderslaan 200
6171 KP Stein

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding	5
1.1 Programma van Eisen.....	5
2 Programma van eisen schoonmaak.....	6
2.1 Dagelijkse schoonmaak	6
2.2 Werkprogramma's	7
2.3 Ruimtestaat	7
2.4 Periodieke werkzaamheden	8
2.5 Regie werkzaamheden.....	9
2.6 Kwaliteit en controles	9
2.7 Schoonmaakwerkzaamheden	11
2.8 Contractmutaties	12
2.9 Logboek en gebouwinformatieboek	12
2.10 Klachten	13
2.11 Personeel.....	13
2.12 Machines	16
2.13 Regels	16
2.14 Sleutels/toegang.....	16
2.15 Veiligheid.....	16
2.16 Calamiteiten.....	17
2.17 Innovatie en verbetertrajecten	17
2.18 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	17
2.19 Onderaanneming	18
2.20 Nutsvoorzieningen	18
2.21 Milieu	18
2.22 Sanitaire benodigdheden	20
2.23 Communicatie	20
2.24 Facturering	21
3 Aanvullende eisen ten aanzien van de glasbewassing	22
3.1 Risico- inventarisatie en evaluatie	22
3.2 Uitvoering glasbewassing	23
3.3 Oplevering glasbewassing	23
3.4 Frequentie glasbewassing	24
3.5 VCA	24
3.6 Planning / vooraankondiging	24
4 Aanvullende eisen ten aanzien van de levering van sanitaire voorzieningen	
4.1 Bestellingen en (na)levering	25
4.2 Procedure extra leveringen	25
4.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen	25
4.4 Tijden.....	25
4.5 Demontage bestaande apparatuur en montage.....	26
4.6 Service en onderhoud.....	26
4.7 Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties	26
4.8 Storingen/ defecten	27

4.9	Materiaal- en fabricagefouten	27
4.10	Gebruiksklaar opleveren	27
4.11	Duurzaamheid	27
4.12	Specificaties sanitaire middelen	27
4.13	Beëindiging van de overeenkomst.....	30
4.14	Implementatie.....	30

1 Inleiding

1.1 Programma van Eisen

Dit document maakt deel uit van de aanbestedingsleidraad met kenmerk KQRVE/01062024. 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 handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden. Deze werkprogramma's zijn als 9 en 10 bijgevoegd. De periodieke werkzaamheden zijn daarin ook opgenomen. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke communicatie van de werkzaamheden op de locaties. Doel is dat gebouwgebruikers op de hoogte zijn van de afspraken.

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;
- 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 104x stofwissen en 52x 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;
- 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 Werkprogramma's

De Opdrachtnemer moet zijn inspanningen richten op de uitvoering van de werkprogramma's. In de werkprogramma's wordt een opsomming gegeven van schoon te maken ruimten, handelingen en uitvoeringsfrequenties. De Opdrachtnemer dient na gunning, op basis van deze werkprogramma's, duidelijke taakkaarten op te stellen voor het schoonmaakpersoneel, zodanig dat per gebouw nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer welke werkzaamheden worden verricht. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn en dienen te allen tijde aanwezig te zijn op iedere werkwagen en/of in een digitale portal.

2.3 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.

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 1 – Prijzenblad, is de ruimtestaat opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEBOUW	Naam van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTE NUMMER	Nummer van de ruimte.
RUIMTE OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte.
WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is in de ruimte.
RUIMTE CATEGORIE	De hoofdcategorie van de ruimte
OPPERVLAKTE M ²	De oppervlakte in m ² .
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief.
FREQUENTIE	De hoofdfrequentie van de ruimte.
PRESTATIENORM	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 conform opleverstaat

KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte.
OPMERKINGEN	Omschrijving van bijzonderheden.

2.4 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 de werkprogramma's, tabblad "periodieke werkzaamheden" 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.

Bij het conserveren van vloeren dient de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen. Het conserveren van vloeren dient in een separate jaarplanning te worden opgenomen. De Opdrachtnemer dient aantoonbaar te kunnen maken welke vloeren op welk moment uitgevoerd zijn. De reiniging van opslagruimten (toestelbergingen) van gymzalen en sportzalen is inclusief in en uitruimen van de ruimten.

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.

2.5 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 1 – Prijzenblad, in kolom “regietarieven”, 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. Indien de inschrijver dit proces door middel van een online portal kan laten verlopen is dit een pré. 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.

2.6 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-controle 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 online portal 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.

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, bureaunkamers, 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 maximaal 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 ontlenen. 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 boeteclausule in bijlage 6 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.

2.7 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 sommige locaties is de frequentie lager, de hoogste frequentie is aangegeven in de gebouweninformatie in bijlage 2.

Onderstaande dagen worden aangemerkt als feestdagen voor de Opdrachtgever:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| ▪ Nieuwjaarsdag; | ▪ Bevrijdingsdag; |
| ▪ Carnavals maandag en dinsdag; | ▪ Hemelvaartsdag; |
| ▪ 1e en 2e Paasdag; | ▪ 1e en 2e Pinksterdag; |
| ▪ Goede Vrijdag; | ▪ 1e en 2e kerstdag. |
| ▪ Koningsdag; | |

Openingstijden:

Schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd buiten openingstijden van de locaties. De gewenste schoonmaakmomenten zijn beschreven in de bijlage gebouweninformatie. 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 schoonmakers. Papierafval, restafval en overige afvalstromen dienen gescheiden te worden ingezameld. Vuilniszakken dienen dichtgeknoopt afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde container. Het afval kan gedeponeerd 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. De opdrachtnemer dient gebruik te maken van biologisch afbreekbare afvalzakken.

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.

2.8 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.

2.9 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.

2.10 Klachten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een overzichtelijke klachtenafhandeling. Klachten worden gemeld in de online portal die aangeboden wordt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt alle meldingen in behandeling en koppelt de afhandeling terug aan de melder via de portal. Ook de omschrijving van de afhandeling dient hierbij te worden vermeld. De afhandeling wordt ook per e-mail verzonden.

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 te worden teruggekoppeld naar de melder van de klacht;
- 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.

2.11 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.

SROI

Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op het totaal van de in te zetten uren voor de opdracht. Opdrachtnemer dient 2 weken na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- Totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- Periode van inzet SR medewerkers;
- Indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- Over het contract te halen waarde van de in te zetten uren.

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 minimaal 8% vrijgestelde directe leiding (berekend op basis van de productieve uren) op het totaal van alle locaties. De uren van de manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal één keer per week bezocht kan worden. Tijdens deze bezoeken dient begeleiding van de medewerker, DKS controle, en overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie plaats te vinden. 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 (incl. objectleider en voorwerker) 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.

2.12 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.

2.13 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.

2.14 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.

2.15 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.

2.16 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 kunnen zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren wordt bij een calamiteit in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever een afspraak gemaakt over de start en soort van de werkzaamheden. Hiertoe dient Opdrachtnemer 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.

2.17 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.

2.18 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.

2.19 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. 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.

2.20 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.

2.21 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.

2.22 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. 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.

2.23 Communicatie

Communicatie frequenties en niveaus

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Centraal

- 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. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

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.

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.

2.24 Facturering

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur wordt centraal per e-mail naar het bedrijfsbureau van Opdrachtgever gestuurd via administratie@gemeentestein.nl. Ter attentie van:

Gemeente Stein
Stadhouderslaan 200
6171 KP Stein

Op de factuur zijn de volgende zaken per locatie inzichtelijk:

- De kosten voor reguliere schoonmaak (vast bedrag);
- De kosten voor de glasbewassing;
- De kosten voor de sanitaire middelen (vast bedrag);
- Kostenplaats;
- Uitgevoerde regiewerkzaamheden met omschrijving (incl. meldingsnummer)

Glasbewassing dient enkel per beurt te worden gefactureerd.

Indien er sprake is van regiewerkzaamheden 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.

3 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.

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende algemene voorschriften:

- Leverancier dient erop toe te zien dat het personeel de werkzaamheden uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in het document RI&E Schoonmaak en Glazenwassers, module Glas- en Gevelreiniging;
- Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf;
- Leverancier waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Leverancier draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen;
- Leverancier is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140;
- Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd;
- Het eten, drinken en roken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.

3.1 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door de leverancier dient op alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt een maand na gunning aan de betreffende contactpersoon van de 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 Glazenwassers". De leverancier heeft de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De leverancier zorgt ervoor dat er te allen tijde een actueel RI&E in het bezit is van de opdrachtgever. Wijzigingen moeten tijdig, doch voor uitvoering van de werkzaamheden doorgegeven worden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3.2 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel, de directe omlijsting (kozijnen) en beplating/boeiboorden, 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 in bijlage 1, tabblad "Glasbewassing", bestaan uit de oppervlakte van het glas, de directe omlijsting en eventueel aanwezige beplating. Eventueel aanwezige dakkoepels zijn apart opgenomen. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Na iedere uitvoeringsdag wordt door de verantwoordelijke contactpersoon van de leverancier de resultaten beoordeeld. Het is van belang dat de Opdrachtgever hierbij wordt betrokken en dat de geleverde dienst geaccordeerd wordt door middel van een getekend opleverdocument. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het zonder lekstrepn, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen;
- Het schoon opleveren van omlijstingen/kozijnen, vensterbanken, beplating en boeiboorden/delen;
- Het zonder lekstrepn, druppels en methodefouten opleveren van omlijstingen/kozijnen, vensterbanken, beplating en boeiboorden/delen;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen, vensterbanken, beplating en boeiboorden/delen;
- Het verwijderen van lekwater.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof. Onder vuil wordt o.a. verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepn, vegen en of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de leverancier dit vooraf aan de Opdrachtgever door te geven. De werkzaamheden per locatie dienen aaneengesloten uitgevoerd te worden. Gesplitste beurten worden niet geaccepteerd.

3.3 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de contactpersoon van de betreffende locatie. De contactpersoon op de locatie dient een opleverdocument voor akkoord te tekenen. De leverancier is verantwoordelijk voor het gebruik van het opleverdocument zoals bijgevoegd in bijlage 7. Een getekend opleverdocument dient te worden toegevoegd aan de factuur. Indien de wasbeurt wordt uitgevoerd op momenten dat de contactpersoon

niet aanwezig is dient de leverancier ervoor te zorgen dat het formulier zo spoedig mogelijk na de beurt alsnog wordt afgetekend.

Indien bij de beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient de leverancier dit direct of uiterlijk de volgende dag te corrigeren. Dit dient te worden herhaald, totdat aan bovenstaande is voldaan en opdrachtgever akkoord is. Betaling door de opdrachtgever vindt pas plaats na het correct uitvoeren van de gehele opdracht van de dienstverlening van de desbetreffende locatie met een afgetekend opleverdocument voor akkoord door de contactpersoon van de desbetreffende locatie.

3.4 Frequentie glasbewassing

In de glasstaat is aangegeven in welke frequentie bepaalde onderdelen van de locaties gewassen dienen te worden. Indien de opdrachtgever een extra beurt wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt. Leverancier voert eventuele extra glaswaswerkzaamheden niet eerder uit dan nadat leverancier daartoe een schriftelijke opdracht van de opdrachtgever heeft gekregen.

3.5 VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat en moeten deze kunnen overleggen voor aanvang van de opdracht. Alle operationele medewerkers dienen in bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat en moeten deze kunnen overleggen voor aanvang van de opdracht. De kosten zijn voor rekening van de leverancier.

3.6 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.

4 Aanvullende eisen ten aanzien van de levering van sanitaire voorzieningen

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

4.1 Bestellingen en (na)levering

Opdrachtnemer levert op locatieniveau, dit wil zeggen dat er uitgegaan dient te worden van de totalen per locatie. Opdrachtnemer levert de disposables direct in de vooraf afgesproken aangewezen ruimte van de locaties van de Opdrachtgever af. Voor de distributie van de levering naar de diverse schoonmaakbergingen is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk.

De frequentie van de levering dient in overleg met de Opdrachtgever te worden afgestemd, waarbij voldoende voorraad per locatie gegarandeerd wordt voor het dagelijks gebruik van de hardware. Leveringen zijn afhankelijk van gebruik en capaciteit per locatie. Indien de Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren zal hij de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen met vermelding van de maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen. Distributiekosten dienen te worden verdisconteerd in de prijs. De Opdrachtnemer mag hiervoor geen separate kosten in rekening brengen.

4.2 Procedure extra leveringen

Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd.

4.3 Bijvullen en verwisselen sanitaire voorzieningen

Het navullen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, handdoekrollen en zeep wordt door Opdrachtnemer verzorgd. Het schoonmaakpersoneel is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks (behalve wanneer de gebouwen niet zijn opengesteld) reinigen van het oppervlak van de dispensers.

Het periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen en het periodiek vervangen van luchtverfrissingscapsules en batterijen zijn tevens in het beheer van Opdrachtnemer. Voor het vervangen, ledigen en reinigen van dameshygiëneboxen dient Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. Indien noodzakelijk stelt Opdrachtgever een sleutel ter beschikking van de locaties die niet gedurende kantoortijden geopend zijn. Opdrachtgever gaat uit van een vervangcyclus van 4- wekelijks. De mogelijkheid dient er te bestaan om de containers tussentijds te laten vervangen. De planning moet er echter zo op gericht zijn dat er zo min mogelijk tussentijdse vervangingen plaats hoeven te vinden. Toiletborstels dienen jaarlijks te worden vervangen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

4.4 Tijden

Alle activiteiten met betrekking tot leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Indien er vanuit Opdrachtgever behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en – dagen zal hij hierover in overleg treden met de Opdrachtnemer.

4.5 Demontage bestaande apparatuur en montage

De bestaande dispensers dienen bij implementatie van de overeenkomst te worden gedemonteerd en afgevoerd door de opdrachtnemer. Het demonteren en afvoeren van de dispensers gebeurt in overleg met de huidige leverancier en opdrachtgever. Het initiatief hiervoor ligt bij de nieuwe leverancier van de sanitaire middelen.

Bij de montage van de nieuwe dispensers maakt de opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van de bestaande boorgaten en zal de nieuwe boorgaten zoveel mogelijk in voegen plaatsen. Bestaande boorgaten die niet worden gebruikt dienen door opdrachtnemer gedicht te worden in lijn met de directe omgeving (kleur en uitvoering).

Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen van de dispensers alsmede alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door opdrachtnemer zelf gedaan.

Alle dispensers evenals de dameshygiëneboxen en toiletborstelhouders dienen los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden. Dit altijd in overleg met locatieverantwoordelijke in verband met locatieaanwijzing.

Voor aanvang van de demontage en montage werkzaamheden dient een plan te worden opgesteld op welke wijze de dispensers worden geplaatst. Dit dient te allen tijde eerst goedgekeurd te worden door een door de opdrachtgever aangewezen persoon.

Kosten voor demontage en afvoeren van bestaande dispensers en montage van nieuwe dispensers dienen te worden verdisconteerd in de prijs. Eventuele meerkosten dienen te worden gedragen door de opdrachtnemer. De opdrachtgever ontvangt hiervoor geen facturen.

4.6 Service en onderhoud

Van alle geplaatste dispensers alsmede van de bijhorende vullingen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen in apparatuur of vullingen dienen op voorstel van de opdrachtgever te leiden tot een alternatief product en de vervanging dient kosteloos door de opdrachtnemer te geschieden.

Onderhoud, reparatie en vervanging van dispensers wordt door de opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd, uitgezonderd molest. Van opdrachtnemer wordt één jaarlijkse servicерonde verwacht ter controle en reparatie van alle apparatuur. Deze servicерonde wordt opgeleverd middels een rapportage.

4.7 Wijzigingen in aantallen dispensers en locaties

Het kan voorkomen dat het aantal gebruikers van de locaties (onverwacht) stijgen of dalen. Daarnaast kan het zijn dat oude locaties van Opdrachtgever worden gesloten en er intrek wordt genomen in nieuwe locaties. Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer hier flexibel mee om gaat en dat gedurende de looptijd de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever dispensers verwijderd dan wel nieuwe dispensers plaatst. De

Opdrachtgever zal uiterlijk 1 maand van te voren bij de Opdrachtnemer kenbaar maken indien er dispensers moeten worden verwijderd. Bij plaatsing van nieuwe dispensers wordt een termijn van maximaal 10 werkdagen gehanteerd.

Indien er gedurende het contract nieuwe apparatuur moet worden bijgeplaatst dienen dispensers evenals de dameshygiëneboxen, afvalbakken en toiletborstelhouders los van de vloer, nauwkeurig en netjes met schroeven aan de wand gemonteerd te worden. De te leveren hardware is nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten. De te leveren hardware worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Daarnaast dient al het verpakkingsmateriaal van de dispensers evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door Opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

4.8 Storingen/ defecten

Eerstelijns storingen (waarbij geen technicus nodig is om het probleem op te lossen) dienen binnen 24 uur door de medewerkers van de schoonmaakleverancier of opdrachtgever (docent of conciërge) te worden opgelost. Indien er een storing is die niet kan worden opgelost door de eerdergenoemde medewerkers of een dispenser defect is, dient hier een melding van gemaakt te worden in het digitale portal door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft 2 werkdagen de tijd om de storing op te lossen of het defecte apparaat te repareren.

4.9 Materiaal- en fabricagefouten

De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten.

4.10 Gebruiksklaar opleveren

De te leveren dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan dat de dispensers volledig afgevuld beschikbaar zijn en goed functioneren, zodanig dat alle functionele en operationele eisen zijn gerealiseerd. Tevens dienen de gebouwbeheerders en het schoonmaakpersoneel geïnstrueerd te zijn over het gebruik van de dispensers. Daarnaast dient de gedemonteerde apparatuur en al het verpakkingsmateriaal van de dispensers evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie door opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden.

4.11 Duurzaamheid

De Opdrachtnemer dient dispensers, materialen en middelen aan te bieden met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de uitvoering aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting.

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. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de middelen worden opgeslagen.

4.12 Specificaties sanitaire middelen

Op alle locaties wordt eenzelfde artikellijn geëist in een vergelijkbare ruimte, mits er geen technische belemmeringen zijn. Door de opdrachtnemer dient gegarandeerd te worden dat alle onderstaande sanitaire middelen geleverd kunnen worden, conform de gestelde eisen

en productspecificaties. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat gedurende de gehele contractperiode er dispensers ter beschikking worden gesteld die deugdelijk, duurzaam, functioneel en representatief is.

Voor alle hardware zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- Alle soorten hardware is van eenzelfde lijn en passen bij elkaar;
- Alle aangeboden en te leveren apparatuur dient nieuw te zijn;
- Alle hardware is verkrijgbaar in universeel wit. Onder universeel wordt verstaan dat minimaal 65% van de gehele dispenser van eenzelfde kleur dient te zijn. Andere kleuren en kleurencombinaties mogen enkel na goedkeuring van de opdrachtgever worden gebruikt;
- Alle geoffreerde dispensers dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Alternatieve modellen kunnen slechts na toestemming van opdrachtgever geïnstalleerd worden;
- De dispensers dienen vanuit het oogpunt van de gebruiker afgesloten te zijn;
- Voor het schoonmaakpersoneel zijn de dispensers eenvoudig te openen middels een generieke sleutel, eventueel in combinatie met een openingssystematiek;
- Dispensers op basis van netstroom kunnen niet worden aangeboden;
- Batterijen voor luchtverfrissers dienen energiezuinig te zijn en worden gratis door de opdrachtnemer geleverd en (preventief) vervangen.

Voor de verbruiksartikelen in het algemeen zijn een aantal eisen opgesteld waar deze aan dienen te voldoen. Deze eisen gelden voor alle locaties.

- De disposables zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen;
- De disposables zijn milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt;
- De disposables zijn biologisch afbreekbaar;
- Het gebruik van de disposable is veilig en comfortabel;
- Het verpakkingsmateriaal komt niet vrij bij gebruik.

Onderstaand zijn de minimale eisen die worden gesteld aan de sanitaire middelen per artikel gespecificeerd.

Handdoekautomaat en verbruiksartikel papier

Hardware

- Dient geschikt te zijn voor 1 laags en 2 laags papieren handdoekjes;
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van dagelijks bijvullen;
- Geschikt voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw);
- Dient voorzien te zijn van een mechanisme welke het verbruik minimaliseert;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dispenser gemaakt van minimaal 50% gerecycled materiaal.

Papier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- 2 laags papier of meer;

- Voorzien van milieukeurcertificering;
- Hoog absorptievermogen (per handdroging moeten 2 vellen voldoende zijn);
- Eenmalig gebruik, per keer komt slechts 1 handdoek vrij;
- FSC Recycled en EU Ecolabel of vergelijkbaar;
- Duurzame producten die aantoonbaar onschadelijk zijn voor mens en milieu;
- CO2 neutraal geproduceerd;

Handdoekdispenser in gesloten systeem

- Een gesloten systeem waardoor de handdoek continu schoon en droog blijft;
- De dispenser is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel automatisch wordt opgerold na gebruik;
- De dispenser voorziet een scheiding van schoon en gebruikt deel;
- De capaciteit is afgestemd op de grootte en het aantal gebruikers van een betreffende locatie op basis van bijvullen conform hoogste schoonmaakfrequentie.

Toiletpapierdispensers en toiletpapier

Hardware

- Dienen voorzien te zijn van een voorraad indicator voor zover de voorraad niet direct zichtbaar is;
- Dienen papier te genereren voor minimaal 1 (werk)dag;
- Gebruiker moet eenvoudig het toiletpapier kunnen afnemen vanuit de dispenser;
- Formaat dispenser levert geen problemen op voor bewegingsruimte;
- Toiletpapierdispenser moet afsluitbaar zijn;
- Continu systeem, 2e rol wordt pas beschikbaar gesteld als de eerste rol op is.

Toiletpapier

- Is vervaardigd van 100% gerecycled papier;
- Is snel oplosbaar/afbreekbaar waardoor verstoppingen worden voorkomen;
- 2-laags tissues of papier;
- Voorzien van milieucertificaat;
- Indien op rol dient het papier scheurrandjes te hebben;
- CO2 neutraal geproduceerd;
- Het voelt zacht en aangenaam aan.

Zeepdispenser en vulling

Hardware

- Er mag geen knijpsysteem aangeboden worden;
- Een non-touch sensor heeft de voorkeur, een duw/trek systeem is wel toegestaan;
- Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator;
- Dient voorzien te zijn van een lekbakje indien deze niet boven de wastafel wordt geplaatst;
- De automaat dient lekvrij te zijn.

Vulling

- Foamzeep, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser (de desinfecterende variant mag ook in vloeibare variant zijn);
- Dient huidvriendelijk te zijn;

- Voorzien van milieucertificaat;
- Dient PH neutraal te zijn;
- Dient licht geparfumeerd te zijn.

Luchtverfrisser en verbruiksartikelen

Hardware

- Werking op basis van energiezuinige batterijen of geen batterijen;
- Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator;
- Heeft een automatische werking;
- Lekkageproblemen zijn uitgesloten.

Vulling

- Dient per kwartaal een andere geur te zijn.

Damesverbandcontainers

- Dient voorzien te zijn van een geur neutraliserende methode;
- Dient geurdicht te zijn;
- Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk);
- Dient elke 4 weken vervangen/geledigd te worden;
- Er dient een zo minimale afmeting box te worden geplaatst die niet leidt tot capaciteitsproblemen met inachtneming van de wisselfrequentie.

Toiletborstelhouders en borstels

- Dienen hangend bevestigd te kunnen worden, maar wel gereinigd te kunnen worden dus uitneembaar en afwasbaar;
- Dienen te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen;
- De borstel en eventueel het binnenbakje wordt jaarlijks vervangen.

4.13 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen tot implementatie van de nieuwe dienstverlener beschikbaar voor de opdrachtgever. Indien in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met de opdrachtgever hiervan afgeweken worden.

4.14 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens; afstemming juistheid gegevens op locatie;

- Activiteiten met betrekking tot verwijderen van bestaande dispensers en ophangen nieuwe dispensers;
- Plaatsingsplan dispensers;
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. webbased klantportal, facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Opdrachtgever dienen duidelijk te zijn.

De Opdrachtnemer zal alvorens het plaatsen van de dispensers een inventarisatieronde uitvoeren in alle sanitaire ruimten. Deze inventarisatieronde dient plaats te vinden voor aanvang van contract tijdens de implementatiefase. In samenspraak met de opdrachtgever zal definitief bepaald worden welke dispensers en aantallen er worden geplaatst.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.