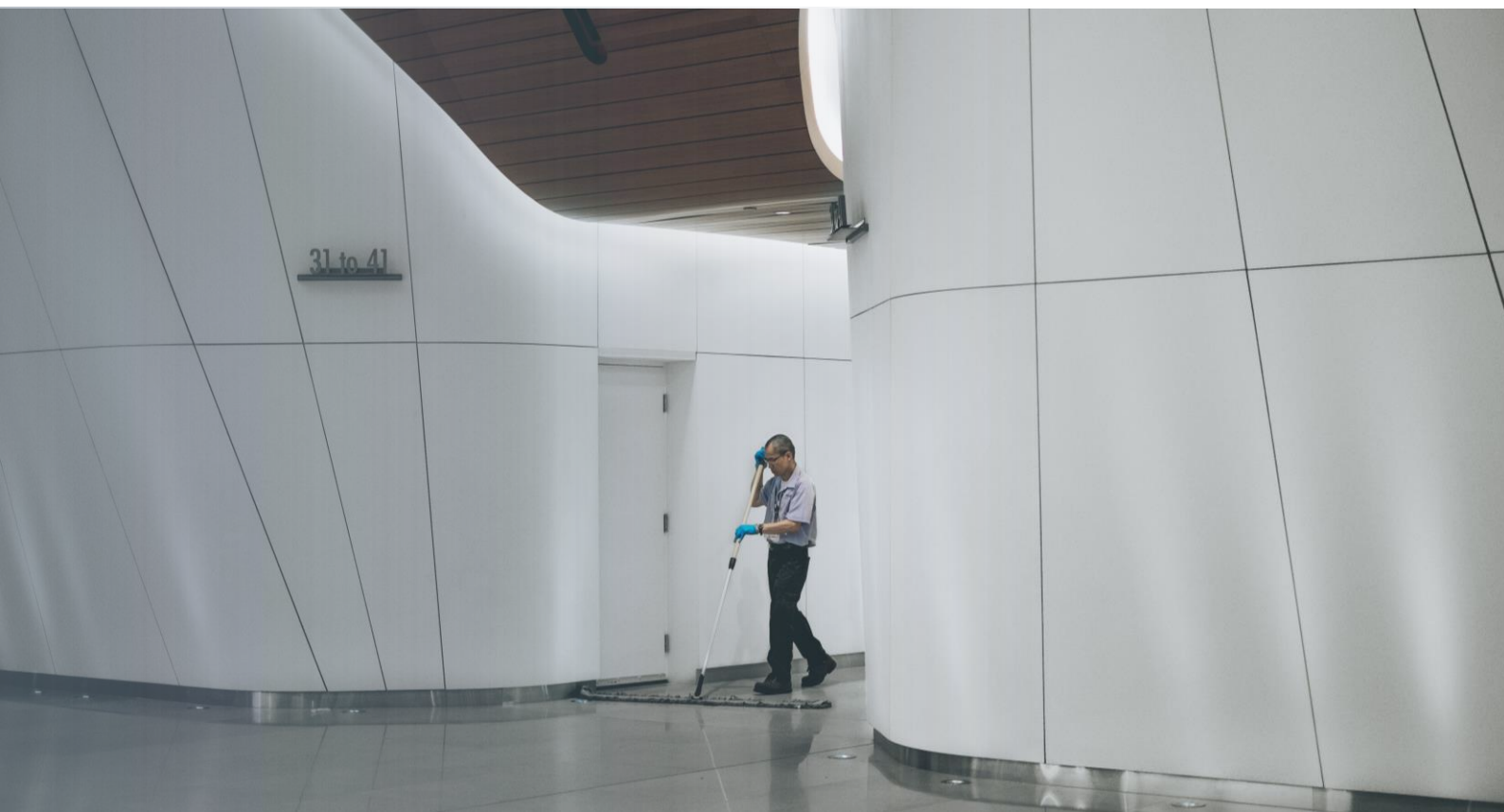




Programma van Eisen

Europese Aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor Gemeente Bunschoten

Kenmerk: 2839
Datum: 29 oktober 2024
Versie: 1.0
Status: Definitief



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Schoonmaakdienstverlening	4
2.2.1 Scope ruimten en elementen	4
2.2.2 Kwaliteitseisen	4
2.2.3 Uitzonderingen	5
2.3.1 Sanitaire voorzieningen	6
2.3.2 Vuilafvoer	7
2.3.3 Spinbestrijding	7
2.3.4 Schoonmaak zonnepanelen	7
2.3.5 Reinigen hardstenen vloer gemeentehuis	7
2.6.1 Opslag en voorraadbeheer	8
2.6.2 Schoonmaakmiddelen	9
2.6.3 Schoonmaakmachines	9
3. Glasbewassing	10
3.5.1 Onvoldoende resultaat	11
3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)	11
4. Contractmanagement & samenwerking	12
4.2.1 Eindverantwoordelijk contract	12
4.2.2 Operationeel coördinator	12
4.3.1 Overlegstructuur	13
4.3.2 Informatievoorziening	14
4.4.1 Klachten en storingen	14
4.4.2 Calamiteiten	14
4.4.3 Oplostijden	15
5. Monitoring	16
6. MVO	18
6.1.1 Vitaliteit van de medewerker	18
6.1.2 Inclusieve samenleving	18
6.1.3 Code verantwoord marktgedrag	18
6.2.1 Circulaire economie	19
6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen	19
6.2.3 Duurzaam energie en transport	20

7. Personeel	21
7.2.1 Profiel	21
7.2.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging	22
7.2.3 Indiensttreding	22
7.2.4 Vervanging	22
7.2.5 Sleutelbeheer	23
7.2.6 Parkeerbeleid	23
7.3.1 BHV	23
7.3.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie	23
7.3.3 VCA	23

1. Inleiding

1.1 Toelichting Gemeente Bunschoten

Bunschoten, Spakenburg, Eemdijk en Zevenhuizen vormen samen de gemeente Bunschoten. Dit is een gemeenschap met ruim 20.000 inwoners. De gemeente bestaat uit twee officiële woonplaatsen: Bunschoten-Spakenburg en Eemdijk. Daarnaast zijn er twee buurtschappen, beide aan de oostkant van de gemeente gevestigd: de Bonte Poort en Zevenhuizen. Bunschoten heeft een ligging in het midden van het land en ligt gevestigd in het midden van het Nationaal Landschap Arkemheen-Eemland.

1.2 Toelichting locaties

Voor deze aanbesteding zijn vanuit de Gemeente Bunschoten-Spakenburg verschillende soorten locaties binnen scope. Al deze locaties zijn verspreid gevestigd binnen de gemeente Bunschoten-Spakenburg. In de dienstverleningsmatrix, bijlage H zijn de verschillende locaties in kaart gebracht.

Het reguliere schoonmaakonderhoud wordt momenteel uitgevoerd door Amfors op het gemeentehuis. Dit is een sociale werkvoorziening voor de regio Amersfoort. Dit initiatief is ontstaan door een samenwerking tussen gemeenten en zal niet meegenomen worden in de scope van deze opdracht.

1.3 Doelstelling van de opdracht

Gemeente Bunschoten wenst een schone en aantrekkelijke omgeving te creëren voor medewerkers en bezoekers. Het schoonmaakcontract bestaat voor een groot deel uit de uitvoering van periodieke werkzaamheden. Gemeente Bunschoten is voornemens één contract af te sluiten voor alle objecten zodat er meer grip en eenheid ontstaat.

2. Schoonmaakdienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1 Gewenste dienstverlening

De scope van de opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

- Regulier en periodiek schoonmaakonderhoud;
- Vuilafvoer;
- Leveren, bijvullen en voorraadbeheer sanitaire voorzieningen (m.u.v. het Gemeentehuis, de brandweerkazerne en de gemeentelijke werkplaats);
- Glasbewassing.

Buiten scope vallen de volgende werkzaamheden:

- Regulier en periodiek schoonmaakonderhoud van het gemeentehuis met uitzondering van de werkzaamheden zoals opgenomen in bijlage H Dienstverleningsmatrix;
- Regulier en periodiek schoonmaakonderhoud voor de brandweerkazerne met uitzondering van de werkzaamheden zoals opgenomen in bijlage H Dienstverleningsmatrix;
- Levering van sanitaire middelen Gemeentehuis, de brandweerkazerne en de gemeentelijke werkplaats.

Opdrachtgever wenst een inspanningsgericht contract af te sluiten. Zie bijlage I Werkprogramma voor het werkprogramma. Hierin zijn de reguliere en periodieke werkzaamheden per locatie opgenomen.

2.2 Scope schoonmaakdienstverlening

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

2.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in bijlage E is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

2.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQLnormen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- Bureaukamer AQL 7%

- Verkeersruimten AQL 7%
- Sanitaire ruimten AQL 4%
- Overige ruimten AQL 7%

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij van gehecht vuil;
 - vrij van los vuil en dicht stof;
 - vrij van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - tot 3 meter spinragvrij zijn;
 - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlage;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn.
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren : gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlek-vrij is;
 - Zachte vloerbedekking : het vlek verwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

2.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, repro apparatuur;
- Koffiezetapparaten;
- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal;
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking.

2.3 Aanvullende werkzaamheden

2.3.1 Sanitaire voorzieningen

Voor alle locaties (m.u.v. het Gemeentehuis, de brandweerkazerne en de gemeentelijke werkplaats) binnen deze aanbesteding maakt het leveren en aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Ondanks dat voor een aantal locaties het leveren en aanvullen van de sanitaire voorzieningen deel uitmaakt van de aanbesteding, wenst Opdrachtgever dit na voorlopige gunning verder af te stemmen. Het leveren van de huidige sanitaire voorzieningen op jaarbasis is beperkt, waardoor het doorgeven van een indicatie van deze voorzieningen erg lastig is.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- Handdoeken met dispenser;
- Toiletpapier en toiletrolhouder;
- Handzeep en dispenser;
- Geurmiddelen en houder;
- Afvalbakken en plastic zakken;

- Dameshygiëneboxen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate levering, voorraadbeheer, doorgeven van de bestellingen richting Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten met Opdrachtnemer, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt.

2.3.2 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- Op alle locaties waar regulier schoonmaakonderhoud plaatsvindt, de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, wekelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- Op verzoek van Opdrachtgever wordt afval van de openbare toiletten en de locaties waar periodieke werkzaamheden uitgevoerd worden, meegenomen naar andere locaties om weg te gooien;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde containers.

2.3.3 Spinbestrijding

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de spinbestrijding op het gemeentehuis en valt binnen scope. In de dienstverleningsmatrix in bijlage H is te zien om welke locaties het gaat. Deze werkzaamheden dienen één keer per jaar uitgevoerd te worden. De gebouwen waar het om gaat dienen zo behandeld te worden dat het voor spinnen niet aantrekkelijk is om zich aan dat gebouw te vestigen. De leverancier is verantwoordelijk voor onderstaande werkzaamheden:

- Spuiten van een milieuvriendelijk product op plekken waar spinnen graag zitten, met de focus op kozijnen.

2.3.4 Schoonmaak zonnepanelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het één keer per jaar reinigen van de zonnepanelen voor de locaties Gemeentehuis, Brandweerkazerne en gemeentewerf/Hooistreep. Deze werkzaamheden dienen één keer per jaar meegenomen te worden met de glasbewassingsbeurt.

2.3.5 Reinigen hardstenen vloer gemeentehuis

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schoonmaak van de hardstenen vloer in de burgerzaal van het gemeentehuis. Deze werkzaamheden dienen twee keer per jaar uitgevoerd te worden op de dagen dat het Gemeentehuis gesloten is. Hiervoor dient Opdrachtnemer van tevoren een afspraak te maken met de contractmanager op het gemeentehuis. Eén keer vindt grootonderhoud plaats zoals hieronder beschreven:

- Het schoonmaken van de vloeren zonder de topcoating te verwijderen;
- Grondig schrobben en ontvetten van de vloeren en plinten;
- Topstrippen van de oude waslaag van de vloeren en plinten;
- Schrobben, zuigen en naspoelen van de vloeren voor een goede hechting van de nieuwe waslaag;
- Het aanbrengen van een nieuwe topcoating op de vloeren en plinten.

2.4 Werkzaamheden op afroep

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de contractmanager. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer dient zich bij aanvragen voor extra werkzaamheden te houden aan onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

2.5 Werkdagen en werktijden

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de tijden aangegeven per locatie, deze verschillen per locatie. Op alle locaties wordt overwegend overdag schoongemaakt. Het is wenselijk dat de schoonmaakmedewerker zichtbaar is, maar versturende activiteiten, zoals stofzuigen, dienen buiten werktijd plaats te vinden. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Er vindt geen schoonmaak plaats tijdens de algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. Als de werkzaamheden die één keer per week uitgevoerd moeten worden op een feestdag valt, dient de schoonmaak de eerstvolgende werkdag uitgevoerd te worden.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat het Gemeentehuis gesloten is. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

2.6 Gebruik materialen en middelen

2.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

2.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

2.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Gemeente Bunschoten heeft voor de parkeergarage en de Hooistreep een eigen schrobmachine die door Opdrachtnemer gebruikt mag worden. De schrobmachines zijn te vinden in de onderhoudsruimte van de parkeergarage en onder de trap bij de voordeur bij de Hooistreep.

Bij het ontstaan van schade door onjuist gebruik van de machines, worden de kosten hiervoor in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.

Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

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

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Glasbewassing

3.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, exclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, inclusief het (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het reinigen van het houtwerk van boeidelen dient twee keer per jaar meegenomen te worden bij de glasbewassingsronde. Hierbij dient ook rekening gehouden te worden met spinbestrijding. In bijlage K is visueel te zien wat hierin meegenomen dient te worden.

3.3 Meters en frequenties

In het prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglas zijn dubbelzijdig gemeten, het buiten- en binnen gevelglas is enkelvoudig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

3.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- Twee weken voorafgaand aan de werkzaamheden dient Opdrachtgever per e-mail geïnformeerd te worden over de uit te voeren werkzaamheden;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver;
- Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;

- Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

3.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. De kaders voor onvoldoende resultaat van de glasbewassing zijn terug te vinden in paragraaf 5.1 KPI 2.

3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglass) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

4. Contractmanagement & samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1 Samenwerkingsvorm

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een Opdrachtnemer die vertrouwen, flexibiliteit en samenwerking hoog in het vaandel heeft staan. Bij klachten of storingen verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer dit flexibel en pro actief oppakt en daarmee ook vertrouwen geeft aan Opdrachtgever dat dergelijke meldingen spoedig en naar tevredenheid opgelost worden.

4.2 Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Vanuit Gemeente Bunschoten is er één contractmanager waar al het contact mee plaatsvindt. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.2.1 Eindverantwoordelijk contract

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt of als er een wisseling van leidinggevende plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Een eventueel nieuw leidinggevende wordt goed ingewerkt, hier is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het periodiek uitvoeren van controlerondes;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief het delen van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en gelegenheid hebben om kennis te maken.

4.3 Communicatie

4.3.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Contractmanager	Binnen 1 maand na definitieve gunning	• Opstart- en implementatieplan; • Format (kwartaal) rapportage; • RI&E.
<i>Strategisch en tactisch</i>	Eindverantwoordelijke contract	Contractmanager	1x per jaar	• Jaarrapportage; • Kwartaalrapportage; • Resultaten KPI; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Financiële voortgang; • MVO en innovatie; • Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Contractmanager	2 x per jaar	• Knelpunten en verbeterpunten; • Inzet en kwaliteit medewerkers; • Mutaties; • Facturatie;

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR
4.3.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever.

De managementrapportages geven twee keer per jaar inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

4.4 Meldingen

4.4.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via e-mail of telefonisch.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

4.4.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden. Zie bijlage H Dienstverleningsmatrix;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten (bijvoorbeeld een gesprongen waterleiding):

- Opdrachtnemer dient tijdens openingstijden telefonisch bereikbaar te zijn in geval van een calamiteit. Indien een calamiteit plaatsvindt buiten openingstijden dient Opdrachtnemer een passende oplossing te vinden (dit kan bijvoorbeeld het bellen van een lokale loodgieter zijn) om het probleem (tijdelijk) op te lossen en de situatie veilig te stellen. Opdrachtgever dient hierover geïnformeerd te worden. De eerstvolgende werkdag dient deze calamiteit verder opgelost te worden.
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

4.4.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur binnen openingstijden	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

5. Monitoring

5.1 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op afroep van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL-niveaus conform ruimtestaat, minimaal twee keer per contractjaar
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> 1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> 1. Een gebouw wordt afgekeurd als meerdere malen meer dan 10% van het aantal glasdelen niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd; 2. Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd 20% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	> 90% van de objecten is conform kwaliteitseisen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een onderzoek uitgevoerd of de schoonmaakwerkzaamheden aan de kwaliteitseisen voldoen
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen 1 maand na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.			

5.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

Er zal bij de start van de Overeenkomst geen 0-meting plaatsvinden. Opdrachtgever zorgt in samenwerking met de huidige partij ervoor dat de locaties in goede staat worden opgeleverd.

6. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

6.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

Opdrachtnemer zet voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return). De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak (tabblad 2).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt is en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage K Bouwblokken Social Return.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

6.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksuplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voor bevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;

- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
 - De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 - De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 - Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

6.2.3 Duurzaam energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

7. Personeel

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

7.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Vanuit de huidige leverancier is aangegeven dat er geen medewerkers zijn die overgenomen hoeven te worden.

7.2 Eisen schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hiernavolgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

7.2.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
 - Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
 - Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse en/of Engelse taal. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse en/of Engelse taal zowel schriftelijk als mondeling voldoende te beheersen;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;

7.2.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

7.2.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

7.2.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

7.2.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken locaties. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage is per locatie het toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

7.2.6 Parkeerbeleid

Op de locatie(s) van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer wel gebruik maken van de parkeergelegenheid. Op de meeste locaties is het mogelijk om gratis te parkeren. Indien het niet mogelijk is om gratis te parkeren bij een locatie, dan kan Opdrachtgever ontheffing regelen voor die locatie.

7.3 Veiligheid

7.3.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

7.3.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen.

Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

7.3.3 VCA

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:

- Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL- VCA certificaat voor de leidinggevende en een VCA certificaat voor de overige uitvoerenden);

- Leidinggevend en uitvoerende medewerkers dienen voldoende en actief bekend te zijn met VCA;
- Er is beschikbaarheid van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren.

7.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.