

Programma van Eisen EA Schoonmaakdiensten en glasbewassing 2024



Versie : definitief
Datum : 25 oktober 2024

Inhoudsopgave

1.	Uitgangspunten schoonmaakwerkzaamheden	4
1.1	Uitvoering.....	4
1.2	Werktijden.....	4
1.3	Werkprogramma.....	4
1.4	Extra werk	4
1.5	Planning werkzaamheden	4
1.6	Ruimtestaat.....	5
1.7	Mutaties	5
1.8	Afvalverwerking.....	5
1.9	Opslag middelen en materialen.....	5
2.	Regie- en periodieke werkzaamheden	6
2.1	Regiewerkzaamheden	6
2.2	Glasbewassing.....	6
2.2.1	Planning	7
2.2.2	Frequentie	7
2.2.3	Uitvoering	7
2.2.4	Oplevering	7
2.2.5	Risico-inventarisatie en evaluatie.....	7
2.2.6	Veiligheidsvoorschriften	8
2.3	Periodieke werkzaamheden	8
2.3.1	Planning	8
2.3.2	Frequentie	9
2.3.3	Uitvoering	9
2.3.4	Oplevering	9
2.3.5	Risico- inventarisatie en evaluatie.....	9
2.3.6	Veiligheidsvoorschriften	9
2.3.7	Arbeidsmiddelen	10
3.	Calculatie en facturering.....	10
3.1	Calculatie.....	10
3.2	Facturering algemeen	10
3.3	Facturering regie- en periodieke werkzaamheden	10
4.	Sanitaire middelen en voorzieningen.....	10
4.1	Beheer sanitaire middelen en voorzieningen	10

5.	Duurzaamheid	11
5.1	Milieumanagement.....	11
5.2	Materialen, middelen en methoden.....	11
6.	Personeel en organisatie.....	12
6.1	Personeel	12
6.2	Leidinggevende	12
6.3	Personeelsbezetting	13
6.4	Bedrijfskleding.....	13
6.5	Toegang en sleutels	13
6.6	Facilitaire voorzieningen	13
6.7	Veiligheid	14
6.8	Schade	14
6.9	Aanwezigheidsregistratie.....	14
6.10	Overname personeel.....	14
7.	Communicatie en contractmanagement	14
7.1	Vast aanspreekpunt.....	15
7.2	Bereikbaarheid leidinggevende	15
7.3	Communicatieschema.....	15
7.4	Managementinformatie	16
7.5	Digitaal logboek (app) en gebouwinformatieboek	16
7.6	Signalering verstoringen	17
7.7	Afhandeling van (urgente) meldingen, verstoringen en klachten	17
7.7.1	Urgente meldingen	17
7.7.2	Niet urgente verstoringen of klachten	17
7.8	Bereikbaarheid calamiteiten	17
8.	Kwaliteitsmeting VSR-KMS.....	18
8.1	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers (KBS)	19
9.	Opvolging van Programma van Eisen (KPI's)	19
10.	Implementatie.....	20
10.1	Nulmeting	20

1. Uitgangspunten schoonmaakwerkzaamheden

1.1 Uitvoering

Onder schoonmaakonderhoud wordt verstaan het uitvoeren van het Kwaliteitsontwerp (zie bijlage G) conform het in dit bestek omschreven eisenpakket.

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.

Opdrachtgever verlangt van de schoonmaakmedewerkers dat ze zelf het werk zien. Opdrachtgever staat open voor verbeteringen en/of aanpassingen op het werkprogramma, aangebracht door opdrachtnemer, dit in gezamenlijk overleg.

1.2 Werktijden

Het reguliere schoonmaakonderhoud dient van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd te worden. Als volgens inzicht van opdrachtnemer het nodig is, dan is het toegestaan om ook op zaterdagen, wanneer de locatie eventueel open is, werkzaamheden uit te voeren. Dit alles in overleg met facilitaire coördinator van de opdrachtgever. Tijdens de implementatie zullen in overleg met de facilitaire coördinator de exacte werktijden worden besproken. Indien tijdens de duur van de overeenkomst de opdrachtnemer de wens heeft af te wijken van deze werktijden, bijvoorbeeld om efficiëntere en/of prettigere taken samen te stellen, kan dit gemotiveerd voorgelegd worden aan de opdrachtgever. Na goedkeuring vanuit de opdrachtgever en schriftelijke vastlegging kan van de werktijden afgeweken worden. Voor alle uit te voeren werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever geldt dat deze zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd worden waardoor de bedrijfsvoering van opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

Op wettelijke feestdagen zijn de locaties gesloten en/of hebben minimale bezetting.

Tijdens het herfst/winterseizoen vindt er op de locaties gladheidsbestrijding plaats, dit kan van invloed zijn op de frequentie.

1.3 Werkprogramma

Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk uniforme werkprogramma te hebben per ruimtengroep. Het werkprogramma is een vertaling van de minimum kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden.

1.4 Extra werk

Extra werkzaamheden dienen te allen tijde uitgevoerd te worden tegen het afgesproken verrekentariaf uit deze aanbesteding. E.e.a. uiteraard in overeenstemming met hetgeen beschreven is in de cao.

1.5 Planning werkzaamheden

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door opdrachtnemer in een duidelijke en overzichtelijke planning verwerkt te worden.

Daarnaast dient in deze planning inzichtelijk te zijn wanneer zowel de periodieke als de specialistische schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Ook dient de opdrachtnemer binnen een week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van het werkprogramma wordt voorgelegd aan opdrachtgever.

Belangrijk onderdeel voor opdrachtgever is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de planning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende de facilitair coördinator van opdrachtgever doorgegeven te worden.

Indien er ruimten voorkomen die op het moment van de schoonmaak in gebruik zijn, zal voor de schoonmaak hiervan op een later moment op die dag een inhaalmoment gecreëerd te worden. Te allen tijde dient opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van opdrachtgever.

1.6 Ruimtestaat

Er is een overzicht beschikbaar gesteld met de verwachte bruto vloeroppervlaktes per ruimte/locatie. Dit overzicht is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er verschillen met de werkelijkheid optreden door bijvoorbeeld verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen. De uitgangspunten in bijlage E Prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van de opdrachtnemer. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de in het prijzenblad opgenomen normeringen en tarieven van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer toetst binnen drie (3) maanden na gunning de gegevens uit de ruimtestaat en legt eventuele voorstellen tot mutaties in de ruimtestaat voor aan de opdrachtgever. Deze voorstellen tot mutaties dienen minimaal 10% af te wijken van het aantal vierkante meters per ruimte vermeld in het prijzenblad. Indien dit niet gebeurt binnen de gestelde termijn, vormen de uitgangspunten in het prijzenblad de basis voor de overeenkomst.

1.7 Mutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Er kan sprake zijn van wijzigingen in werkzaamheden, ruimten of locaties. Door uitbreiding of inkrimping kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De opdrachtnemer treedt hierin flexibel op en kan geen rechten ontleen aan de geraamde omvang van deze overeenkomst. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt de opdrachtnemer hier van tevoren van op de hoogte gesteld door de opdrachtgever. Er zal een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld. De wijzigingen worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen tarieven in het prijzenblad. De opdrachtnemer ontvangt het herziene prijzenblad van de opdrachtgever. Mondelinge wijzigingen worden niet geaccepteerd.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor de opdrachtgever en opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Hieronder wordt ook verstaan dat opdrachtnemer proactief melding maakt als ruimtes niet worden gebruikt of juist zeer intensief worden gebruikt wat consequenties heeft voor de schoonmaak frequentie.

1.8 Afvalverwerking

De opdrachtgever heeft vanaf 2026 als verplichting een duurzaamheidsverslag te publiceren conform CSRD standaard. De opdrachtgever heeft ook als doelstelling om afval zoveel mogelijk te reduceren en waar wel sprake is van afval, dit zo goed mogelijk te scheiden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ledigen van de diverse afvalbakken en het verzamelen van dit afval naar een aan te wijzen punt/stroom.

Het is mogelijk dat de afvalstromen in de toekomst veranderen. Opdrachtnemer en opdrachtgever treden zo snel mogelijk met elkaar in overleg om hierover afspraken te maken. Van de opdrachtnemer wordt verwacht hierin flexibel te zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het netjes houden van de afvalverzamelplaats van de betreffende locatie.

1.9 Opslag middelen en materialen

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en materialen	Bestellen, aanvullen en opslaan door opdrachtnemer
Machines	Aanleveren en opslaan door opdrachtnemer
Werkwagen	Aanleveren door opdrachtnemer
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door opdrachtnemer in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.

Sanitaire middelen moeten hoeven niet aangeschaft te worden door opdrachtnemer.

2. Regie- en periodieke werkzaamheden

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regie- en periodieke werkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het standaard werkprogramma vallen.

2.1 Regiewerkzaamheden

Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van de opdrachtgever de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers.

De opdracht voor eventuele extra werkzaamheden worden gegeven door de facilitair coördinatoren van de opdrachtgever.

Regiewerkzaamheden worden te allen tijde aangevraagd middels een opdrachtbon, voorzien van ordernummer ten behoeve van regiewerkzaamheden. Deze opdracht bon wordt uitsluitend per mail (via FMIS Ultimo) verstrekt door de opdrachtgever. Indien dit anders gebeurt dient opdrachtnemer dit altijd per e-mail te bevestigen.

Indien prijzen vooraf niet bekend zijn zal de opdrachtgever een offerte aanvragen bij de opdrachtnemer. De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van de opdrachtgever, dit kan de locatieverantwoordelijke zijn of de facilitair coördinator van de opdrachtgever. Dit dient te geschieden middels een werkbbon welke binnen twee (2) werkdagen afgetekend dient te zijn door locatieverantwoordelijk of de facilitair coördinator van de opdrachtgever.

Op de werkbbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende, het tijdstip en de duur van uitvoering, alsmede het door de opdrachtgever toegekende ordernummer. Deze werkbbon is digitaal inzichtelijk en wordt door middel van antwoord op de mail vanuit Ultimo verzonden naar de afdeling facilitair voor juiste afhandeling van regiewerkzaamheden.

Een frequent voorkomende aanvraag is de nazorg van vergader- en/of opleidingsruimtes die overdag of eind van de dag / begin van de avond gebruikt zijn en / of tussendoor gereinigd moeten worden.

2.2 Glasbewassing

Voor alle locaties van de opdrachtgever dient het periodiek uitvoeren van de glasbewassing op basis van de aangegeven frequenties in het prijzenblad te worden uitgevoerd. De opdrachtgever behoudt zicht echter het recht voor om van de vermelde frequenties af te wijken.

In het prijzenblad wordt u verzocht een prijsopgaaf te geven voor het wassen van het gevelglas aan de binnen- en buitenzijde en het separatieglass (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Deze prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. Eventuele kosten voor een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorzieningen kunt u apart opgeven in uw berekening.

De m2 separatieglass zijn enkelvoudig gemeten, deze dienen dubbelzijdig gewassen te worden.

De opgegeven oppervlakten bestaan uit het oppervlak van het glas, exclusief de directe omlijsting. De directe omlijsting dient wel gereinigd en in de prijs verdisconteerd te worden.

Het is toegestaan om de glasbewassing middels tuckerpole uit te voeren, echter dient jaarlijks één (1) beurt handmatig uitgevoerd te worden.

2.2.1 Planning

- In de laatste maand van elk jaar levert de opdrachtnemer een jaarplanning op van de glasbewassing voor het daaropvolgende jaar;
- Minimaal twee (2) weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de opdrachtnemer een afspraak met de facilitair coördinator van opdrachtgever over de data van uitvoeren en oplevering. De definitieve datum voor de uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met de facilitair coördinator van opdrachtgever vastgelegd;
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking;
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee (2) weken van tevoren per mail gemeld aan de facilitair coördinator van de opdrachtgever. De opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd;
- Op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

2.2.2 Frequentie

De frequentie van de glasbewassing is viermaal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw en viermaal aan de binnenzijde (incl. separatieglass). Per locatie kan er afgeweken worden van de hoofdfrequentie, in bijlage E prijzenblad, staan de precieze frequentie per locatie. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".

De afwijking mag maximaal twee (2) weken zijn. Op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

2.2.3 Uitvoering

Personeel belast met de glasbewassing beschikt over een diploma glasbewassing, bijvoorbeeld behaald bij SVS-vakopleidingen. Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), 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. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstreden, vegen) en spinrag. Lekstreden en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient u dit vooraf aan de opdrachtgever door te geven.

2.2.4 Oplevering

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een facilitair coördinator. Dit dient te geschieden middels een werkbond welke binnen twee (2) werkdagen afgetekend dient te zijn door de locatieverantwoordelijke of de facilitair coördinator van de opdrachtgever. Op de werkbond is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering. Deze werkbond is digitaal inzichtelijk en wordt gemaild naar facilitair@meerlanden.nl.

2.2.5 Risico-inventarisatie en evaluatie

Na gunning dient door opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn. Verder heeft de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever per mail te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassing-werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met de opdrachtgever).

2.2.6 Veiligheidsvoorschriften

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met in achtname van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Glasreiniging wordt uitgevoerd met in achtname van de voorschriften die staan vermeld in de geldende CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Onder meer om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en aanwijzingen door zijn personeel worden gelezen, begrepen en worden nageleefd. De opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van personeel en middelen.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is de opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken. Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan geconstateerde, is de opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. Aan de opdrachtgever eventuele opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de opdrachtnemer.

2.3 Periodieke werkzaamheden

Periodieke werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de planning van de opdrachtgever. De uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers.

De opdracht voor de periodieke werkzaamheden worden gegeven door de facilitair coördinatoren van de opdrachtgever. Voor alle locaties van de opdrachtgever dient het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden op basis van de aangegeven frequenties in het prijzenblad te worden uitgevoerd. De opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om van de vermelde frequenties af te wijken. De periodieke werkzaamheden worden te allen tijde bevestigd middels een opdrachtbon, voorzien van ordernummer ten behoeve van periodieke werkzaamheden. Deze opdracht bon wordt uitsluitend per mail verstrekt door de opdrachtgever. Indien dit anders gebeurt dient opdrachtnemer dit altijd per e-mail te bevestigen.

De verschillende periodieke werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van de opdrachtgever, dit kan de locatieverantwoordelijke zijn of de facilitair coördinator van de opdrachtgever. Dit dient te geschieden middels een werkbbon welke binnen twee (2) werkdagen afgetekend dient te zijn door locatieverantwoordelijk of de facilitair coördinator van de opdrachtgever.

Op de werkbbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende, het tijdstip en de duur van uitvoering, alsmede het door de opdrachtgever toegekende ordernummer. Deze werkbbon is digitaal inzichtelijk en wordt gemaild naar facilitair@meerlanden.nl voor juiste afhandeling van de periodieke werkzaamheden.

2.3.1 Planning

- In de laatste maand van elk jaar levert de opdrachtnemer een jaarplanning op van de periodieke werkzaamheden voor het daaropvolgende jaar;
- Minimaal twee (2) weken voordat de uitvoering van de betreffende periodieke werkzaamheden start, maakt de opdrachtnemer een afspraak met de facilitair coördinator van opdrachtgever over de data van uitvoeren en oplevering. De definitieve datum voor de uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met de facilitair coördinator van opdrachtgever vastgelegd. Dit gebeurt doormiddel van een opdrachtbon vanuit de opdrachtgever;
- De uitvoering per periodieke werkzaamheden vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking;
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee (2) weken van tevoren per mail gemeld aan de facilitair coördinator van

de opdrachtgever. De opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd;

- Op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

2.3.2 Frequentie

De frequentie van de periodieke werkzaamheden staan vermeld in het prijzenblad. Per locatie kan er afgeweken worden van de hoofdfrequentie, in het prijzenblad staan de precieze frequentie per werkzaamheid / per locatie. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in achtname van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften.

De afwijking mag maximaal twee (2) weken zijn. Op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

2.3.3 Uitvoering

Onder periodieke schoonmaakwerkzaamheden wordt verstaan het uitvoeren van het Kwaliteitsontwerp (zie bijlage G) conform het in dit bestek omschreven eisenpakket.

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. Personeel belast met de periodieke werkzaamheden beschikt over de benodigde kwalificaties om het werk uit te voeren.

2.3.4 Oplevering

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een facilitair coördinator. Dit dient te geschieden middels een werkbond welke binnen twee (2) werkdagen afgetekend dient te zijn door de locatieverantwoordelijke of de facilitair coördinator van de opdrachtgever. Op de werkbond is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoering. Deze werkbond is digitaal inzichtelijk en wordt gemaild naar facilitair@meerlanden.nl.

2.3.5 Risico- inventarisatie en evaluatie

Na gunning dient door opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

Verder heeft de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om de opdrachtgever per mail te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de periodieke werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met de opdrachtgever).

2.3.6 Veiligheidsvoorschriften

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met in achtname van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd met in achtname van de voorschriften die staan vermeld in de geldende CAO schoonmaak.

Onder meer om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en aanwijzingen door zijn personeel worden gelezen, begrepen en worden nageleefd. De opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van personeel en middelen.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is de opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken. Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan geconstateerde, is de opdrachtgever gerechtigd daartoe

geëigende controle-instanties te informeren. Aan de opdrachtgever eventuele opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de opdrachtnemer.

2.3.7 Arbeidsmiddelen

Inzet van materialen, middelen en machines voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieureggeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. Tevens worden de arbeidsmiddelen jaarlijks volgens de NEN3140 en/of NEN 2484 gekeurd. De door opdrachtnemer ingezette materialen, machines en klimmaterieel hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

3. Calculatie en facturering

3.1 Calculatie

De uitgangspunten van de calculatie zijn opgenomen in het bijlage E prijzenblad.

3.2 Facturering algemeen

Vanuit de opdrachtnemer dient er vooraf per maand een factuur verstuurd te worden, te weten één vaste factuur. De vaste (verzamel)factuur per maand dient te bestaan uit het totale contractbedrag per jaar per locatie voor de reguliere werkzaamheden gedeeld door twaalf, voorzien van ordernummer van opdrachtgever.

Bij de overgang van een nieuw kalenderjaar wordt door de opdrachtnemer voor het einde van de eerste maand van het nieuwe kalenderjaar een overzicht verstrekt van de openstaande verplichtingen.

De opdrachtgever heeft de voorkeur voor het digitaal aanbieden van de facturen via administratie@meerlanden.nl. Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

3.3 Facturering regie- en periodieke werkzaamheden

De facturering van de regie- en/of periodieke werkzaamheden worden na uitvoering apart in rekening gebracht en zijn voorzien van een ordernummer van de opdrachtgever. Facturen die niet correct zijn aangeboden met het juiste ordernummer worden niet in behandeling genomen. Bij het ordernummer systeem moet de werkbond met naam en handtekening van locatieverantwoordelijke en/of facilitair coördinator zijn bijgevoegd.

Voor de regiewerkzaamheden zijn vaste verrekenprijzen opgenomen in het prijzenblad. Indien er geen vaste verrekenprijs van toepassing is, laat de opdrachtnemer een offerte goedkeuren door opdrachtgever. De factuur (en ook de offerte) is voorzien van een ordernummer van de opdrachtgever.

4. Sanitaire middelen en voorzieningen

De sanitaire artikelen zullen worden besteld door opdrachtnemer bij een door opdrachtgever gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het bestellen en bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen.

Het gaat om het bestellen van o.a. sanitaire middelen, zoals toiletpapier, vulling luchtverfrissers, handzeep, vouwhanddoekjes dienen geleverd te worden aan opdrachtgever. Ook dienen de hygiëneboxen gewisseld worden door de opdrachtnemer. Onder de voorzieningen worden de houders voor de toiletrollen, zeppompjes, prullenbakjes in de wc et cetera. Deze dienen ook bij de gecontracteerde leverancier te worden besteld in overleg met de facilitaire coördinator van de opdrachtgever.

4.1 Beheer sanitaire middelen en voorzieningen

Binnen de locaties van de opdrachtgever is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Leveren, plaatsen en beheer van sanitaire voorzieningen.
- Beheren van de voorraad van de sanitaire middelen. Dit houdt in dat opdrachtnemer zorgdraagt dat de voorraad sanitaire middelen op peil is voor elke locatie.

- Het bijvullen van de sanitaire middelen conform kwaliteitsontwerp.
- Bij storingen en/of kapotte sanitaire voorzieningen meldt de opdrachtnemer dit in het digitale logboek en bij de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever. De opdrachtnemer lost dit binnen twee (2) werkdagen de storing op of zorgt voor vervanging.

Het is opdrachtnemer **niet** toegestaan om, zonder toestemming van opdrachtgever, wijzigingen door te voeren in de bestaande sanitaire middelen en/of voorzieningen.

5. Duurzaamheid

5.1 Milieumanagement

Dit is opgenomen in de inschrijvingsleidraad in hoofdstuk technische bekwaamheid.

5.2 Materialen, middelen en methoden

De opdrachtgever stelt de inzet van milieubesparende materialen, middelen en methoden als een eis. Voor alles geldt dat alleen gewerkt mag worden door de opdrachtgever goedgekeurde middelen. Bij het gebruik en de inzet van schoonmaakmaterialen, -middelen en -methoden moet voorts aandacht besteed worden aan:

- Gebruikte verpakkingen, zo mogelijk navulbaar (minder afval);
- Efficiënt gebruik van water;
- Registratie van gebruikte middelen (soort en hoeveelheid bijv. in app);
- Informatie van de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling);
- Keuze van (nieuwe) schoonmaakmiddelen vooraf overleggen met de facilitair manager van de opdrachtgever;
- Er mogen geen CFK's gebruikt worden;
- De producten moeten voorzien zijn van veiligheidsstickers volgens de ISO 7010;
- De veiligheidsbladen van de reinigingsmiddelen moeten voor ingebruikname afgegeven zijn of digitaal in de app terug te vinden zijn;
- Alle chemische producten moeten zijn aangemeld bij het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum te Bilthoven;
- De hoogte van de geluidsproductie (max. toegestaan geluidsniveau van 55dB, gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter boven de vloer);
- Indien relevant, moeten machines beschikken voor een CE-keurmerk en NEN3140 en hebben te allen tijde een nette representatieve uitstraling;
- Het inzetten van machines met een zo laag mogelijk energieverbruik, klasse A;
- Er moeten maatregelen getroffen worden waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijnstof, geluidsbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoeren van de schoonmaak en glasbewassing door opdrachtnemer bij opdrachtgever wordt verminderd;
- Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die daarmee gepaard gaan zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt voor zover deze aanwezig opslagruimte op locatie ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Dienstverlener zorgt voor goede afsluiting van de werkkasten en laat geen materialen en middelen onbeheerd achter.

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst, zonder vooraankondiging, een toetsing laten plaats vinden op het gebruik van duurzame schoonmaakmiddelen.

6. Personeel en organisatie

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften. Opdrachtgever handelt te goeder trouw en zorgt voor de naleving van de CAO jegens zijn personeel, maar draagt er ook zorg voor dat bij onder aanneming, detachering en/of inhuur van personeel wordt voldaan aan de CAO-verplichtingen geldende voor de specifieke bedrijfstak.

Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en betrouwbaar personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de opdrachtgever ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Communicatie dient mogelijk te zijn, een goede beheersing van het Nederlands in woord en geschrift is dus noodzakelijk. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Voor aanvang van de uitvoering door een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, maakt de opdrachtnemer de naam schriftelijk aan opdrachtgever bekend.

Voor de medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

6.1 Personeel

Voor de uitvoering van de werkzaamheden zet de opdrachtnemer personeel in die voldoen aan:

- Beschikken over een geldig arbeidscontract, uitzendovereenkomst of een detacheringsovereenkomst;
- Beheersing van Nederlandse taal in woord;
- Vakbekwaamheid (minimaal vakopleiding schoonmaker);
- Actuele Verklaring Omtrent Gedrag (bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud). De kosten voor de VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
- Dienstverlenende instelling;
- Nette uitstraling en goede omgangsvormen;
- Kennisgenomen van alle huis- en veiligheidsregels van de opdrachtgever;
- Beschikken over de benodigde kwalificaties die nodig zijn voor het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtnemer de verplichting om het kennis- en vaardighedenniveau van de medewerkers op locatie verder te ontwikkelen en bij te houden.

Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de opdrachtnemer de naam aan de opdrachtgever bekend en laat de VOG ter inzage zien. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met argumentatie, dit bezwaar binnen drie (3) werkdagen kenbaar gemaakt aan de opdrachtnemer, waarbij de opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de toegang tot de locaties van de opdrachtgever te ontfemen.

Conform de in Nederland geldende regels moet de opdrachtnemer zekerstellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijk voorschriften voldoen.

6.2 Leidinggevende

De opdrachtnemer stelt een daadkrachtige en resultaatgerichte leidinggevende aan. Voor deze leidinggevende geldt aanvullend:

- Beschikken over een geldig arbeidscontract, uitzend- of detacheringsovereenkomst;
- Beheersing van Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Goede inhoudelijke kennis van de overeenkomst;

- Verantwoordelijk voor de uitvoer;
- In het bezit van SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaak;
- Controleert dagelijks de kwaliteit van de schoonmaak en stuurt bij indien nodig;
- Verantwoordelijk voor tijdig oplossen van meldingen door opdrachtgever;
- Telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren;
- Kennis van werken met de MS-office;
- Verricht geen schoonmaakwerkzaamheden op de locatie(s);
- Is volledig op de hoogte van de afspraken uit de overeenkomst en stemt hierover af met de facilitair coördinator van de opdrachtgever.

Opdrachtgever wil voor de ingangsdatum van de overeenkomst een gesprek hebben met de beoogd leidinggevende en wil daarin ook inspraak hebben. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zowel direct, als indirect, leidinggevende in overleg met opdrachtnemer te laten vervangen. Voor de hele opdracht mogen er maximaal 2 personen voor deze functie worden aangewezen.

6.3 Personeelsbezetting

De opdrachtnemer zorgt voor een stabiele personeelsbezetting. De opdrachtnemer beschikt in geval van ziekte en/of verlof van medewerkers over vaste invalkrachten of neemt andere maatregelen, waardoor continuïteit van de werkzaamheden wordt gewaarborgd. De opdrachtgever kan voor vakantieperiodes een planning opvragen om inzicht te hebben dat de personeelsbezetting gewaarborgd is. Bij ziekte en/of verlof van de vaste leidinggevende(n) wordt de facilitair coördinator van de opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling. Binnen twee (2) werkdagen wordt gezorgd voor vervanging. Mogelijk extra kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing incidentele kortstondige problemen daar niet aan valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten.

6.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden te allen tijde gekleed in verzorgende en representatieve bedrijfskleding. Deze kleding dient herkenbaar te zijn en correct te worden gedragen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende bedrijfskleding en vervanging indien nodig.

Ook het dragen van veiligheidskleding en -schoenen waar nodig, is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, hierbij worden de veiligheidsregels op de locatie in acht genomen.

6.5 Toegang en sleutels

Alle medewerkers, inclusief onderaannemers en uitzendkrachten, ontvangen indien nodig een toegangsdruppel en/of sleutels. Deze wordt door opdrachtgever verstrekt na indienen verzoek door leidinggevende van opdrachtnemer met overhandiging van de VOG-verklaring van de betreffende medewerker.

Daar waar toegang met een sleutel vereist is tekent de opdrachtnemer de sleutelverklaring.

Alle kosten voortvloeiend uit verlies of diefstal van sleutels en/of toegangsdruppels/-passen door toedoen van de opdrachtnemer zullen worden verhaald op de opdrachtnemer. Hierbij geldt een beperking tot een maximaal bedrag van €10.000,- per gebeurtenis.

Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutels en/of toegangsdruppels/-passen wordt deze door opdrachtgever ingenomen.

6.6 Facilitaire voorzieningen

De opdrachtnemer kan gebruik maken van de faciliteiten van de opdrachtgever zoals kledruimte, restauratieve voorzieningen en kantoorruimte waar flexwerken tot de mogelijkheden behoort (voor het verrichten van administratieve- en bedrijfsactiviteiten). Opdrachtnemer zorgt zelf voor een mobiele telefoon en/of laptop. Afhankelijk van de taken van de medewerker van de opdrachtnemer.

Tijdens werktijd is gebruik van mobiele telefoons allen toegestaan voor werk gerelateerde zaken.

De opdrachtgever stelt werkkasten ter beschikking. De opdrachtnemer dient de werkkasten schoon en opgeruimd te houden. Tevens ziet de opdrachtnemer erop toe dat de te gebruiken materialen schoon en representatief zijn.

6.7 Veiligheid

Tijdens de werkzaamheden wordt de netheid en veiligheid (vluchtwegen) te allen tijde gewaarborgd. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de facilitair coördinator van de opdrachtgever. Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van opdrachtnemer op de locatie(s) van opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Om reden van veiligheid is opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Na gunning voert de opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Dit zal onderdeel zijn van de nulmeting.

6.8 Schade

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen, machines en voorzieningen. Schade, aan eigendommen van opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de opdrachtnemer, wordt op de opdrachtnemer verhaald conform de algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. De opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

6.9 Aanwezigheidsregistratie

De uren die ingezet worden, worden duidelijk gecommuniceerd met de facilitair coördinator van opdrachtgever. Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel inzichtelijk zijn.

6.10 Overname personeel

Bij gunning hanteert opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van een eventuele overname van medewerkers van de huidige opdrachtnemer.

7. Communicatie en contractmanagement

Het contract zal centraal beheerd gaan worden. Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toets momenten bepalen mede het prestatieniveau van de opdrachtnemer. Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het

contract goed te kunnen beheren dient de opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen als aanspreekpunt welke dient te functioneren op strategisch/tactisch niveau. De accountmanager zal vooral op beleidsmatig niveau voor de opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die opdrachtgever met de opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.

7.1 Vast aanspreekpunt

De opdrachtgever stelt voor operationele zaken één (1), maximaal twee (2) contactpersonen aan die de medewerkers op de diverse locaties aanstuurt/ aansturen.

7.2 Bereikbaarheid leidinggevende

De leidinggevende van opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Binnen dezelfde werkdag wordt er op een telefonische oproep van de opdrachtgever gereageerd.

7.3 Communicatieschema

Frequentie	Wie	Onderwerpen
Twee (2) wekelijks operationeel overleg	Opdrachtgever: - Facilitair coördinator Opdrachtnemer: - Leidinggevende	- Planning periodieke werkzaamheden - Medewerkers - Extra werkzaamheden en/of offertes - Facturatie - Mutaties - Kwaliteit • Meldingen • VSR • Beleving
Vier (4) maal per jaar tactisch kwartaaloverleg	Opdrachtgever: - Facilitair coördinator - Facilitair manager Opdrachtnemer: - Leidinggevende - Operationeel manager	- Management rapportages - Kwaliteitsdienstverlening - Ontwikkelingen - Financiën - Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbetervoorstellen - Kwaliteitscontrole VRS-KMS
Eén (1) maal per jaar strategisch overleg	Opdrachtgever: - Facilitair coördinator - Facilitair manager - Inkoopmanager Opdrachtnemer: - Leidinggevende - Operationeel manager - Accountmanager	- Kwaliteitsinspectie VRS-KMS - Contract afspraken versus uitvoering - Trends in de markt - Innovatie - Verbetervoorstellen - Integratie met andere facilitaire leveranciers - Duurzaamheid - SROI
Twee (2) jaarlijks	Opdrachtgever: - Facilitair coördinator - Facilitair manager Opdrachtnemer:	- VSR-KBS kwaliteitsbeleving

	- Leidinggevende - Operationeel manager - Schoonmaakmedewerkers	
--	---	--

Het strategisch overleg vindt plaats na afloop van een contractjaar volgend op het bijbehorende kwartaaloverleg en nadat de managementinformatie is verstrekt. In alle gevallen verzorgt de opdrachtnemer de verslaglegging van de bovengenoemde gesprekken. Het gespreksverslag wordt binnen 10 dagen na het overleg gemaïld en na goedkeuring per mail door de opdrachtgever vastgesteld.

7.4 Managementinformatie

Managementinformatie wordt binnen tien (10) werkdagen na afloop van ieder kwartaal door de opdrachtnemer verstrekt aan de facilitair manager en facilitair coördinator van de opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Een klachtenregistratie overzicht van klachten, oplostijden en wijze van afhandelen;
- Een overzicht van de extra werkzaamheden;
- Status laagfrequent vloeronderhoud;
- De resultaten van de kwaliteitsmetingen (DKS en VSR)
- Het personeelsverloop in percentage;
- Personeelsinzet (mutaties personeelsbestand, uren uitzendkrachten, inzet SW medewerkers, SROI inspanningen;
- Inzet van gecalculeerde uren versus werkelijk ingezette uren;
- Een kostenoverzicht per maand (gefactureerd) en cumulatief (alle kosten tot nu in dat jaar en de daarbij behorende verwachtingen qua kosten);
- Ontwikkelingen bij opdrachtnemer.

Alle punten zijn voorzien van een nadere toelichting wat betreft afwijkingen en welke acties ondernomen zijn dan wel genomen worden.

7.5 Digitaal logboek (app) en gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer gebruikt voor het melden van afwijkingen, suggesties en VSR keuringen/inspecties een digitaal logboek/app welke ook te raadplegen is door de opdrachtgever. Hierbij is het onderstaande proces van toepassing:

- Zaken die afwijken van de normale dagelijks procesgang en suggesties voor verbeterpunten worden geregistreerd'
- De leidinggevende van opdrachtnemer checkt dagelijks het logboek;
- Medewerkers van opdrachtnemer tekenen digitaal dagelijks het logboek af en noteren aankomst en vertrektijd.

Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op de locaties, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Informatiepersoneel;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Diensten conform Programma van Eisen;
- Werkinstructies;
- Taakkaart en periodieke planning;
- Actueel overzicht van aanwezige materialen, middelen, machines, sanitaire middelen en -voorzieningen;
- Product informatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

De opdrachtgever wil dit graag digitaal inzichtelijk hebben, bij voorkeur via een app.

7.6 Signalering verstoringen

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregelde heden die tot een verstoring kunnen leiden, ongeacht of deze binnen of buiten competentie van opdrachtnemer vallen. Dit betreft onder andere en niet uitsluitend:

- Technische mankementen zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen of kapotte verlichting;
- Storende elementen voor gebouwgebruikers zoals onbeheerde losliggende elementen, schades etc.

Opdrachtnemer meldt deze verstoringen onmiddellijk bij de facilitair coördinator van de opdrachtgever.

7.7 Afhandeling van (urgente) meldingen, verstoringen en klachten

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.

Van maandag tot en met vrijdag (5 dagen per week) dient tussen 08.00 en 17.00 uur een contactpersoon van de opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten door opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen of klachten over het schoonmaakproces.

7.7.1 Urgente meldingen

Dit zijn meldingen die bij niet tijdige afhandeling tot vervolgschade kunnen leiden en/of de dagelijkse gang van zaken verstoren. Hierbij moet gedacht worden aan onder andere:

- Sterk bevuild toilet;
- Koffievlek op de vloerbedekking;
- Vervuiling van representatieve ruimte.

Hierbij gelden de volgende respons en afhandeling termijnen nadat opdrachtnemer op de hoogte is gesteld:

- Voor de boardroom, vergaderruimtes, directiewerkplekken binnen één (1) uur afgehandeld, binnen de werktijden van de dagelijkse medewerk(st)er;
- Op de overige locatie worden meldingen van deze aard bij de eerstvolgende schoonmaakbeurt afgehandeld.

7.7.2 Niet urgente verstoringen of klachten

- Verstoringen van/of klachten over het normale schoonmaak proces worden, nadat opdrachtnemer op de hoogte is gesteld door de facilitair coördinator van opdrachtgever, tijdens de eerstvolgende schoonmaakbeurt hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen op de werkdagen wordt binnen 24-uur de voortgang teruggekoppeld;
- Alle klachten die schriftelijk of in een overleg door opdrachtgever worden gemeld, worden door de opdrachtnemer geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.

Medewerkers van opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het FMIS-systeem van opdrachtgever (Ultimo). De facilitair coördinator van de opdrachtgever zet deze meldingen door naar de opdrachtnemer.

7.8 Bereikbaarheid calamiteiten

Onder calamiteiten worden onvoorziene omstandigheden verstaan waarop snel gereageerd moet worden om onnodige additionele schade en/of overlast te voorkomen.

Hieronder wordt onder andere verstaan, maar niet uitsluitend:

- Wateroverlast binnen panden;

- Schade bij brand;
- Schade ten gevolge van inbraak;
- Schade ten gevolge van weersomstandigheden (wind, bliksem etc.).

Hierbij geldt:

- Opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar voor calamiteiten via een calamiteiten nummer;
- Opdrachtnemer beschikt over een actuele calamiteiten procedure en maakt deze kenbaar op verzoek van de opdrachtgever;
- Opdrachtnemer is tijdens de bedrijfstijden van de panden binnen 30 minuten op de plaats van de calamiteit aanwezig, Hij beschikt dan over het benodigd aantal medewerkers en de benodigde materialen'
- De calamiteiten werkzaamheden worden tijdens bedrijfstijden verricht tegen de vaste regietarieven specialistisch onderhoud.
- Buiten bedrijfstijden geldt een responstijd van één (1) uur.
- Opdrachtnemer geeft vaste calamiteitentarieven af in prijzenblad.

Borging kwaliteitstoetsing vindt plaats gedurende de gehele contractperiode op de hieronder genoemde onderdelen.

8. Kwaliteitsmeting VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk voldoet aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van:

Kantoorruimten	: AQL 7%
Sanitaire ruimten	: AQL 4%
Verkeersruimten	: AQL 7%

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR-kwaliteitsmeetsysteem 3. Deze mogen door de opdrachtnemer worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs conform NEN 2075. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) maal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen een onafhankelijke partij aan te wijzen die een kwaliteitsmeting uitvoert per locatie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden in de managementrapportages opgenomen en besproken.

Vervolgstappen:

- De opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode vindt er een her controle plaats in alle ruimte categorieën;
- De kosten voor de her controles zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
- Indien bij de her controle het resultaat een afkeur is in één (1) of meerdere ruimte categorieën blijven voorgenoemde stappen onverminderd van kracht;
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her controles), is de opdrachtgever gerechtigd om dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.1 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers (KBS)

Tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt er twee (2) jaarlijks een belevingsmeting plaats onder locatieverantwoordelijken en gebouwgebruikers van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zal een voorstel voor een vragenlijst indienen bij de opdrachtgever, waarna een definitieve vragenlijst wordt samengesteld. Bij de samenstelling worden ook de schoonmaakmedewerkers betrokken.

Uitgangspunt is dat de gebouwgebruikers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7.0 en dient elke twee (2) jaar te stijgen met minimaal 0,25 punt tot een cijfer van een 8.0 behaald is. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand:

Totale score/het totaal aan wegingsfactoren

9. Opvolging van Programma van Eisen (KPI's)

Ieder kwartaal rapporteert de opdrachtnemer in de managementrapportage op de onderstaande punten uit het programma van eisen. Hierbij geeft opdrachtnemer aan of voldaan is aan de vastgestelde eis en als dit niet het geval is, wat de reden tot afwijking is. De rapportages worden besproken tijdens het tactisch overleg. Een jaaranalyse wordt besproken in het strategisch overleg.

Onderwerp	Service Level	Controle
Facturatie	Minimaal 95% van de facturen is conform afspraak	Aantal crediteuren afgezet tegen totaal aantal facturen
Gespreksverslagen	Binnen 10 werkdagen	Datum vaststelling en ontvangst verslag
Opvolging van meldingen, verstoringen en klachten	Binnen de afgesproken norm	Tijdstip van afmelding
Management rapportages	Binnen de 10 werkdagen na afloop kwartaal	Datum ontvangst rapportage
Bereikbaarheid leidinggevende	Leidinggevende is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren	Respons dezelfde werkdag
Oplevering periodiek werk	Opdrachtnemer levert op aan opdrachtgever aansluitend na voltooiën van de werkzaamheden	Door beide partijen getekende werkbond door geautoriseerde bevoegden
MVO	Toepassingen van duurzame oplossingen	Nader te bepalen bij start overeenkomst

Indien bij controle blijkt dat er niet voldaan wordt aan de eis van de opdrachtgever, stelt de opdrachtnemer een verbeterplan op. Hierin worden tussentijdse toets momenten opgenomen om vast te stellen of verbetering zichtbaar en structureel is.

Gedurende de overeenkomst worden jaarlijks de KPI's getoetst en in overleg voor het volgende contractjaar na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever vastgesteld.

10. Implementatie

Ten aanzien van de implementatie van het contract dient opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal drie weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wekelijks dient de opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed en ervaren opstartteam, welke bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij de (dagelijkse) uitvoering van het contract.

Dit projectteam zal aan een door de opdrachtgever aangewezen persoon gekoppeld gaan worden welke de opstart vanuit de opdrachtgever zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke van de opdrachtgever, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.

10.1 Nulmeting

Na gunning voert de opdrachtnemer samen met de opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van het dagelijks onderhoud en in het bijzonder de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de opdrachtnemer met de opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de overgang van de nieuwe overeenkomst, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee (2) weken voor de start van de nieuwe overeenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.