

Programma van eisen

Europese Aanbesteding – Schoonmaakonderhoud

Stichting Markland College



stichting
markland
college

Key-Quality BV
Amerikalaan 110
6199 AE Maastricht

Communicatiegegevens:

Telefoon: 088-554 50 00

E-mail: www.key-quality.nl

Referentienummer:

KQ/CK/2024/02

Versie: 2.0

Datum: 07-05-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Personeel en Arbo	5
2.1	Overname personeel.....	5
2.2	Legitimatie	5
2.3	Inzet Personeel	5
2.4	Uitzendkrachten	6
2.5	Screening medewerkers	6
2.6	Huisregels	7
2.7	Taal.....	7
2.8	Opleiding & cursussen.....	7
2.9	Social Return	7
2.10	Leiding.....	7
2.11	Toegang.....	9
2.12	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	9
2.13	Onderaannemer	9
3	Schoonmaakwerkzaamheden	10
3.1	Werktijden & Werkbare dagen	10
3.2	Werkprogramma's en planning werkzaamheden	11
3.2.1	Dagelijkse werkzaamheden	11
3.2.2	Periodiek vloeronderhoud.....	11
3.2.3	Periodieke werkzaamheden	12
3.2.4	glasbewassing	13
3.2.5	Werkwijze, Materialen & Middelen	14
3.2.6	Sanitaire artikelen.....	15
3.2.7	Extra- en Afroepwerkzaamheden	16
3.2.8	Overmacht.....	16
3.2.9	Apparatuur	16
4	Prijsaspecten en mutaties.....	17
4.1	Prijzen	17
4.2	Contractmutaties	17
5	Contractbeheer en kwaliteit	18
5.1	VSR-DKS controles (procescontrole)	18
5.2	VSR-KMS	18
5.2.1	Aankondiging controle(s)	19
5.2.2	Procedure bij onvoldoende resultaat.....	19

5.3	Nulmeting	20
5.4	KPI-Model	20
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	20
6.1	Machines, middelen en materialen.....	20
6.2	Veiligheid	21
6.3	Milieu	21
7	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever.....	23
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	23
7.2	Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) Opdrachtgever.....	23
7.3	Nutsvoorzieningen.....	23
8	Communicatie en Facturatie	24
8.1	Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever	24
8.2	Communicatie Opdrachtgever / Opdrachtnemer	24
8.3	Overleg.....	25
8.4	Logboek en gebouwinformatieboek.....	25
8.5	Vloerenlogboek	26
8.6	Calamiteiten	26
8.7	Facturatie.....	27
9	Implementatie	28
9.1	Implementatie	28
9.2	Beëindiging van de overeenkomst	29
10	Wettelijke bepalingen.....	29

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud worden omschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een Opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2 Personeel en Arbo

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

2.1 Overname personeel

In het kader van artikel 38 (Werkgelegenheid bij contractwisseling) van de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, dient opdrachtnemer het huidige schoonmaakpersoneel dat ten minste 1,5 jaar werkzaam is op de betreffende locatie en beschikt over een SVS-diploma (of gelijkwaardig) over te nemen. Wanneer het personeel vóór 2012 in dienst is en geen SVS-diploma in bezit heeft maar wel 1,5 jaar in dienst is, dienen zij ook overgenomen te worden.

In bijlage 9 vindt u terug welk schoonmaakpersoneel van de huidige opdrachtnemer betreffende perceel 1 in aanmerking komt om over genomen te worden. Hier dient u met uw inschrijving rekening mee te houden. Voor perceel 2 is geen bijlage 9 overname personeel toegevoegd. Het is niet verplicht deze gegevens in de offerte fase aan te leveren. De huidige dienstverlener is de optie gegeven de gegevens aan te leveren, maar leverancier heeft ervoor gekozen dit niet te doen.

2.2 Legitimatie

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

2.3 Inzet Personeel

De tewerkgestelde medewerkers van opdrachtnemer dienen meerjarige ervaring en inzicht in bedrijfsprocessen te hebben. De minimale leeftijd voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is op iedere locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig. Tijdens de vakanties dient ten minste één vaste kracht aanwezig te zijn. Bij vervanging van ziekte of verlof dient de opdrachtnemer te werken met vaste invalmedewerk(st)ers.

De medewerkers dienen er representatief uit te zien. Het schoonmaakbedrijf stelt werkkleding ter beschikking. Bij start van een nieuwe vaste medewerker, dient opdrachtnemer deze voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

2.4 Uitzendkrachten

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de inzet van uitzendkrachten dit aan te geven en de uitzendkracht voor te stellen bij de betreffende locatie(s).

2.5 Screening medewerkers

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

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

De opdrachtnemer dient het volgende te kunnen overleggen, rekening houdend met de privacywet:

- Verklaring Omtrent Gedrag, screeningsprofiel 60. Onderwijs;
- Kopie geldig legitimatiebewijs;
- Kopie geldige verblijfsvergunning (indien van toepassing).

De VOG dient bij start van de overeenkomst maximaal 12 maanden oud te zijn. Voor iedere nieuwe (vaste of tijdelijke) medewerker dient ook een VOG van maximaal 12 maanden oud te worden overlegd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever het recht om voor medewerkers een actueel VOG op te vragen. Opdrachtnemer rekent hier geen (extra) kosten voor.

De opdrachtnemer levert voor aanvang van werkzaamheden en vervolgens ieder kwartaal een update aan bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Mocht bij een controle door een officiële instantie blijken dat bovenstaande gegevens niet beschikbaar zijn bij de opdrachtgever, is opdrachtgever gerechtigd eventuele bijkomende kosten door te belasten naar de opdrachtnemer.

2.6 Huisregels

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

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Op het Marklandcollege geldt een algeheel rookverbod. Dit betekent dat het binnen de school, op het schoolterrein en in de directe omgeving verboden is te roken. Dit geldt voor alle medewerkers, intern en extern, dus ook voor de schoonmaakmedewerkers.

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

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

2.7 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

2.8 Opleiding & cursussen

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.9 Social Return

Opdrachtgever staat ervoor open om de samenwerking aan te gaan met een opdrachtnemer die waarde hecht aan de inzet van SROI medewerkers. Goede begeleiding is in deze een belangrijke rol voor de opdrachtnemer.

2.10 Leiding

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager of vergelijkbare functionaris van Opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten.

Deze manager zal regelmatig met de correctoren en coördinator facilitaire zaken overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt pro-actief mee bij mutaties.

De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van stichting Markland college;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van Stichting Markland College;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die Opdrachtgever als spoed aanduidt, Opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van Stichting Markland College (zie paragraaf 8.2 en 8.3);
- Juiste facturatie (zie paragraaf 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.7 en 8.10) en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de Corrector of door de corrector gedelegeerde medewerker. De verslagen worden per e-mail gedeeld met de betrokken personen.

2.11 Toegang

De opdrachtgever verstrekt sleutels en voor de medewerkers van opdrachtnemer om toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sluiting van het gebouw en dient hierbij het alarm aan te zetten. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

Locatie Oudenbosch en Zevenbergen is voorzien van een alarmbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt de toegang- en afsluitcodes aan de contractverantwoordelijke van opdrachtnemer. Deze dienen te allen tijde gescheiden gehouden te worden van de desbetreffende sleutel en bij verlies of vermoedelijk verlies van de code, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij tijdige melding kan de locatie een wijziging doorvoeren. Indien een locatie niet correct wordt betreden of afgesloten door medewerkers van opdrachtnemer en dit is duidelijk aantoonbaar te maken middels het registratiesysteem, zijn eventuele kosten voor rekening van opdrachtnemer.

De medewerkers van de opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

2.12 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient voorgesteld te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de Opdrachtgever. Kosten voor vervanging zijn voor rekening van opdrachtnemer en dienen in de calculaties te zijn verwerkt. Bij vervanging tijdens verlof of vakantie dient altijd ten minste één vaste medewerker aanwezig te zijn.

2.13 Onderaannemer

De opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van vaste medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor specialistische werkzaamheden en glasbewassing. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.

3 Schoonmaakwerkzaamheden

3.1 Werktijden & Werkbare dagen

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 weken. Studiedagen vallen binnen de 40 weken. Op deze dagen is de school geopend en dient er schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd.

Opdrachtgever kan in overleg met de contactpersoon van de locatie in onderwijsluwe periodes of marge-/studiedagen en dergelijke additionele- of periodieke werkzaamheden uitvoeren zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dit kan alleen als dit vooraf overlegd is en past in dit type onderwijsvrije of onderwijsluwe periodes.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen momenteel en bij voorkeur tussen 15:30u en 18:00u. voor locatie Zevenbergen. Voor locatie Oudenbosch ligt dit momenteel en bij voorkeur tussen 15:30u en 19:00u. De tijden voor de schoonmaakwerkzaamheden tijdens open dagen en –avonden dienen op locatie besproken te worden.

De ureninzet die volgt uit de inschrijving (meer specifiek bijlage 10a en 10b), dient te allen tijde gerealiseerd en geborgd te worden. Het is expliciet niet toegestaan de uren gedurende de contractperiode af te bouwen of te verlagen, anders dan door wijzigingen in het werkprogramma of het schoon te maken oppervlak na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden twee weken vooraf kenbaar gemaakt. Daarnaast levert het Markland College jaarlijks een activiteiten jaarplanning aan. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan twee weken van te voren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht.

3.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de schoonmaak werkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten. De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de in bijlage 10a en b, 11a en b en 12a en b vastgelegde frequenties in combinatie met bijlage 13 aanvullende info werkprogramma. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden.

Een schone school is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat zoals wordt overeengekomen in de werkprogramma's. Van school mag verwacht worden dat zij meedenken en acteren om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Het is belangrijk dat er contactmomenten zijn om zaken af te stemmen maar ook dat er wordt geanticipeerd op de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

3.2.1 Dagelijkse werkzaamheden

Minimaal vier weken voor de start van de opdracht wordt door de opdrachtnemer de werkprogramma's ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Voor ruimten waarin minder dan vijf dagen per week schoonmaakactiviteiten plaatsvinden wordt op een duidelijk overzicht weergegeven op welke dagen er wordt schoongemaakt.

De lokalen en kantoren dienen op vaste weekdays in het programma te worden opgenomen. In deze ruimten dient opdrachtnemer een informatiekaart op te hangen met daar op beschreven:

- Welke weekdays de schoonmaak wordt uitgevoerd.
- Wat de werkzaamheden zijn op die dagen.
- Wat de leerkrachten / kantoorgebruikers op de overige dagen zelf kunnen doen om de ruimte schoon te houden (bijv. vloer vegen of bureaus afnemen).

De planning, voor dagen waarop wordt schoongemaakt, wordt opgesteld in overleg met de opdrachtgever. Wekelijkse werkzaamheden in het programma worden op dag niveau gepland. Periodieke werkzaamheden in het werkprogramma worden op weekniveau gepland. De planning wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.

Wijzigingen op de planning worden pas na overleg doorgevoerd. Op alle plannings wordt een versienummer en een datum van opstellen weergegeven. Actuele plannings zijn steeds aanwezig in alle werkkasten, in het gebouwinformatieboek en indien gewenst in de leslokalen. Veiligheidsbladen van de te gebruiken reinigingsmiddelen zijn ook te vinden in de werkkasten (voor meer informatie over veiligheidsbladen zie paragraaf 3.2.5).

3.2.2 Periodiek vloeronderhoud

Periodiek vloeronderhoud wordt optioneel uitgevraagd. Dit betekent dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze werkzaamheden om kwaliteits- of operationele redenen aan een andere partij te gunnen.

Het periodiek schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 4 of minder) is wel onderdeel van het periodiek vloeronderhoud. Het aantal m² van de betreffende vloeren zijn te vinden in bijlage 10a en b.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel in de jaarplanning vermelden als wel een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Indien de

werkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden dient de uitvoering uiterlijk één week voor start van de vakantie aangekondigd te worden. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient opdrachtnemer dit af te stemmen met de Conrector tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Facturering van het periodiek vloeronderhoud dient te worden verwerkt in het maandbedrag.

Afroep van periodiek vloeronderhoud zie paragraaf 3.2.7

3.2.3 Periodieke werkzaamheden

Voor de start van het uitvoeren van het periodieke werkzaamheden dient opdrachtnemer na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een Plan van Aanpak te hebben overhandigd.

In dit Plan van Aanpak wordt omschreven op welke wijze de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd. Onder periodieke werkzaamheden wordt zowel de eindbeurt van de desbetreffende ruimte als het schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 5 of meer), zoals vermeld in bijlage 10a en 10b, verstaan. Voor verdere informatie over de verklaring werkzaamheden wordt u verwezen naar bijlage 13.

Aan het begin van elk kalenderjaar levert de opdrachtnemer een periodieke jaarplanning aan waarop alle periodieke werkzaamheden (met een frequentie van 10 of lager) staan omschreven en op weekniveau gepland. Opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning waarna gedurende dat jaar de werkzaamheden volgens de planning uitgevoerd kunnen worden.

In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Indien het periodieke werkzaamheden in de zomervakantie worden uitgevoerd dient dit uiterlijk in week 5 van de zomervakantie gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet inzichtelijk zijn voor de congiege van Stichting Markland College. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

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

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in het maandbedrag.

3.2.4 glasbewassing

Frequentie

De glasbewassing wordt optioneel uitgevraagd. Dit betekent dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze werkzaamheden om kwaliteits- of operationele redenen aan een andere partij te gunnen. De periode waarin glasbewassing mogelijk wordt uitgevraagd betreft in januari, rond de open dagen.

Wel dienen wekelijks vlekken en vingertasten verwijderd te worden van separatieglass.

Aandachtspunt betreffende de glasbewassing is dat bij locatie Zevenbergen een hoogwerker is vereist voor de glasbewassing boven het water. De toegang tot het terrein is smal, waardoor niet alle hoogwerkers geschikt zijn. Momenteel wordt een Ommelift 2750 hoogwerker ingezet (zie foto). Opdrachtnemers dienen hiermee rekening te houden bij het bepalen van de prijs voor de glasbewassing.



De opgegeven m² voor locatie Markland Oudenbosch in bijlage 12a zijn fictief. Deze m² dienen te worden ingemeten tijdens de eerste uitvoeringsbeurt. Facturering vindt plaats op basis van de tarieven als opgenomen in bijlage x. De ingemeten m² worden verstrekt aan het Markland College.

De opdrachtgever geeft voor iedere glasbewassingsbeurt een aparte opdracht, waarbij de opdrachtnemer een aparte factuur bij opdrachtgever in rekening brengt. Indien de glasbewassingswerkzaamheden worden uitgevoerd zonder daar expliciet opdracht voor te hebben gekregen, worden deze uitgevoerde werkzaamheden als niet uitgevoerd beschouwd.

Uitvoering

Voor de start van de glasbewassingwerkzaamheden dient inschrijver na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een RI&E en Plan van Aanpak per locatie van opdrachtgever overlegd te hebben. De uitkomsten RI&E dienen vooraf gecalculeerd te worden in de prijs van de inschrijver. Indien uit de RI&E zaken naar voren komen die kostenverhogend zijn en die niet konden blijken uit de schouw of aanbestedingsdocumenten, treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de verrekening van deze kosten. Het is aan opdrachtnemer om aan te tonen dat hij deze kosten niet had kunnen voorzien.

De werkzaamheden zullen over het algemeen uitgevoerd worden buiten de onderwijstijden op de werkdagen maandag t/m vrijdag.

Indien, op verzoek van de opdrachtgever, buiten deze dagen de werkzaamheden dienen plaats te vinden, zullen hier cao toeslagen aan verbonden zijn.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden het RI&E aanwezig te zijn.

Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de glasbewassingwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend.

Facturering van de glasbewassing vindt plaats na uitvoering. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor de opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de factuur als betaalbaar gesteld.

Voor de operationele zaken van de glasbewassing geldt dat de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om rechtstreeks met de glazenwasser afstemming plaats te laten vinden.

De glasbewassing kan, daar waar noodzakelijk en mogelijk, worden uitgevoerd middels de Tuckerpool methodiek met osmose water.

Resultaat

Bij het reinigen van het binnen-, buiten- en separatieglass dient tevens de omlijsting te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt het complete kozijn en de bijbehorende vensterbanken verstaan. Verder dienen na uitvoering vervuiling als vingertasten, spinrag, en LET OP, plakbandresten, stickerresten, aanslag en andere storende vervuiling verwijderd te worden.

Het resultaat wordt na oplevering door de verantwoordelijke op locatie gecontroleerd.

3.2.5 Werkwijze, Materialen & Middelen

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever vereist. Zodoende besteedt de opdrachtnemer bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting.

De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorlichting aan het personeel betreffende een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften.

Om als opdrachtgever inzicht te krijgen in deze vereisten, overhandigd de opdrachtnemer na gunning een lijst met de materialen, middelen en machines die gebruikt worden tijdens het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden. Deze lijst dient gespecificeerd te zijn per categorie. Ook het vloeronderhoud dient apart per categorie beschreven te zijn.

Om zo veilig mogelijk te werken met chemische stoffen door een professionele schoonmaker dienen alle schoonmaakmiddelen te voldoen aan richtlijnen van zowel de REACH-wetgeving als de Arbowetgeving.

Het is verplicht om een veiligheidsbeoordeling te hebben voor gevaarlijke chemische stoffen. Om de schoonmaker op de juiste manier te informeren over het gebruik van de schoonmaakmiddelen dient een GEIS, ofwel algemeen blootstellingsinformatieblad, ter beschikking te zijn.

Om te kunnen voldoen aan deze wetgeving stelt de opdrachtgever de volgende eisen aan de schoonmaakmiddelen die de inschrijver gebruikt:

- Alle schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de REACH-wetgeving;
- Alle schoonmaakmiddelen dienen geëtiketteerd te zijn volgens de vereisten van de CLP-verordening;
- Voor alle schoonmaakmiddelen dient een GEIS, of een vergelijkbaar ander veiligheidsinformatieblad, ter beschikking te zijn;
- De GEIS, of het vervangend informatieblad, dient vertaald te zijn naar werkinstructies voor de schoonmaakmedewerker. Tevens dient deze te allen tijde gehanteerd te worden door de schoonmaakmedewerker.

Verder dient Opdrachtnemer onderstaande zaken in acht te nemen bij de uitvoering van de werkzaamheden:

- Dienstverlener dient gebruik te maken van energiezuinige apparaten;
- De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces.
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;

3.2.6 Sanitaire artikelen

De opdrachtgever stelt de sanitaire behoeften ter beschikking. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Bij locatie Zevenbergen en Oudenbosch is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het monitoren van de voorraad en het tijdig doorgeven van bestellingen aan de conciërges. Het bijvullen van de sanitaire artikelen behoort tot de dagelijkse werkzaamheden van de opdrachtnemer.

3.2.7 Extra- en Afroepwerkzaamheden

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 11a en b. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van de opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor de opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

3.2.8 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van Opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van Opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt.

Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. In dien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan Opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor Opdrachtgever worden verhaald op Opdrachtnemer.

3.2.9 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffie-automaten dienen door de Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak niet te worden meegenomen.

4 Prijsaspecten en mutaties

4.1 Prijzen

- 1) Alle te noemen prijzen zijn **inclusief BTW**, tenzij anders is vermeld.
- 2) Prijzen zijn voor alle gevraagde onderdelen en aanverwante dienstverlening zonder beperkende voorwaarden inclusief alle bijkomende kosten (zoals reiskosten, administratiekosten, ziektekosten e.d.).
- 3) Alle te noemen prijzen zijn inclusief alle benodigde materialen, machines, plasticzakken en middelen.
- 4) Bergruimten, water en elektriciteit worden door opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld. Indien nodig wordt voor de medewerkers van de opdrachtnemer kosteloos garderoberuimte, pauzeruimte, koffie en thee ter beschikking gesteld.
- 5) Op de formulieren in bijlage 10a en b, 11a en b, 12a en b dient de inschrijver alle gevraagde prijzen te vermelden.
- 6) Op de formulieren in bijlagen in bijlage 10a en b, 11a en b, 12a en b opgenomen prijzen zijn geldig van 1 januari 2025 t/m 1 januari 2026.
- 7) Het digitaal bijgevoegde Excel bestand zal worden gebruikt om de totale kosten voor het schoonmaakonderhoud te bepalen op het moment van aanbesteding. Daartoe worden de door de inschrijver op te geven prijzen per locatie gecombineerd met de ruimtestaat. Aan de m² die tijdens de aanbesteding worden gehanteerd kunnen geen rechten worden ontleend.

4.2 Contractmutaties

Alle latere contractwijzigingen, uitbreidingen en inkrimpingen, zullen worden gedaan op basis van de aangeboden en contractueel vastgelegde prijzen en kengetallen (zie bijlage 10a en b, 11a en b, 12a en b).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de opdracht de omvang van het contract aan te passen aan de gewijzigde behoeften. Hier zijn geen beperkingen aan verbonden. De wijzigingen kunnen betrekking hebben op de schoon te maken locatie en/of ruimten en op de volgens het werkprogramma uit te voeren werkzaamheden. Wanneer de wijziging een inkrimping of een uitbreiding van de in de offerteaanvraag genoemde werkzaamheden inhoudt, wordt de ingangsdatum bepaald in overleg met de opdrachtnemer waarbij minimaal één maand in acht gehouden dient te worden. Wanneer de krimp groter is dan 15% van de locatie(s) dient de ingangsdatum 3 maanden van tevoren aangegeven te worden bij de opdrachtnemer.

Uitbreiding van werkzaamheden zal worden gecalculeerd conform de gehanteerde kengetallen en tarieven van de inschrijving. Alle opzeggingen en uitbreidingen worden door de opdrachtgever schriftelijk gecommuniceerd.

De op te stellen overeenkomst wordt onmiddellijk, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling vereist zal zijn geheel of gedeeltelijk ontbonden op het moment dat opdrachtnemer surseance van betaling aanvraagt dan wel in staat van faillissement is verklaard.

5 Contractbeheer en kwaliteit

Contractbeheer ten behoeve van het schoonmaakcontract zal onderverdeeld worden in twee hoofd items:

- Periodieke overleggen op basis van managementrapportages
- Kwaliteitscontroles

De periodieke overleggen, de inhoud en de frequentie e.d. zijn uitgewerkt in paragraaf 5.2, 5.3 en 5.5.

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 3 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- 1) **VSR-DKS controles (procescontrole)**, per school minimaal 1 x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- 2) **VSR-KMS controles (controle op de technische kwaliteit)**, per school minimaal 4 x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;
- 3) **Audit** De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 tot 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtnemer voert maandelijks DKS controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per school door de Opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe viermaal per jaar. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De volgende AQL waarden worden daarbij gehanteerd:

- | | |
|-------------------|----|
| • Leslokalen | 7% |
| • Kantoren | 7% |
| • Sanitair | 4% |
| • Verkeersruimten | 7% |

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door

gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dit dient inzichtelijk te zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

5.2.1 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hier van af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hier voor is uitgenodigd.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, wordt de controle pas na 16.00 uur de dag van tevoren aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt de opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft de opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

- voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor meting niet kan worden uitgevoerd;
- En/of
- er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien (10) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode (tot maximaal 15 werkdagen na de eerste controle) vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voorrekening van de opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 10% ingehouden worden op de maandfactuur van de betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. De opdrachtgever ontvangt een creditnota van de opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een **malusregeling** toegepast (50% op de maandfactuur) en de opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met de opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, zal de wachtkamerconstructie in werking treden zoals vermeld in paragraaf 3.15 van de het aanbestedingsdocument.

5.3 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

De nulmeting is niet van toepassing op glasbewassing.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

Mocht bij deze laatste nulmeting blijken dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd zoals is overeengekomen, is de opdrachtgever gerechtigd om de nieuwe leverancier opdracht te geven voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op kosten van de huidige zittende, ofwel de latende, opdrachtnemer.

Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe opdrachtnemer binnen één week de onafhankelijke partij hiervan op de hoogte te stellen. Middels een eventuele hernulmeting zal beoordeeld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

5.4 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met Opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel en kwaliteit minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

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

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

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

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

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

6.3 Milieu

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

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

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De Opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere



locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de Opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de Opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwing-)instructies.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de Opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

7 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

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

Zowel op locatie Zevenbergen als Oudenbosch is een wasmachine aanwezig. In samenspraak met de locatie mag gebruik worden gemaakt van deze wasmachines.

7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) Opdrachtgever

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor door opdrachtnemer ontstane schade aan gebouwen, inventaris, personen of eigendommen van opdrachtgevers personeel, cliënten, leerlingen en bezoekers. Opdrachtgever zal een schadevoorval binnen een maand na de gebeurtenis bij opdrachtnemer melden.

Meer informatie en nadere eisen over verzekeringen is te vinden in het aanbestedingsdocument paragraaf 5.2.1.1.

7.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

8 Communicatie en Facturatie

8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

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

Operationeel zijn de correctoren van beide locaties aanspreekbaar en verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud.

De corrector is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. Hierbij hoort de al eerder genoemde goedkeuring voor opdrachten die niet bij de standaardovereenkomst horen. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

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

Bovenschoolse onderwerpen, strategisch/tactisch overleg, contractbeheer en kwaliteit is belegd bij 2 personen binnen het bestuursbureau te weten de coördinator financiën en inkoop en de coördinator facilitaire zaken en 1 extern contractbeheerder. Locatie specifiek gerelateerde tactische zaken is belegd bij de correctoren.

De coördinator financiën en inkoop is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de overeenkomst afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is deze functionaris op strategisch niveau contactpersoon voor Opdrachtnemer. Deze heeft in het algemeen geen taak in de operationele en tactische invulling van de overeenkomst.

De correctoren zijn verantwoordelijk voor het in samenwerking met de klankbordgroep en het monitoren van KPI 's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie. Zij geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

Een overzicht met betrokken contactpersonen wordt na gunning verstrekt aan de opdrachtnemer.

Communicatie dient te allen tijde te lopen via de daarvoor aangegeven kanalen. Onderstaand treft u de uitleg per onderwerp aan over de routing die gevolgd dient te worden.

8.2 Communicatie Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt tussen de diverse voor de opdracht relevante afdelingen. Tevens dient op deze lijst zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van de opdrachtnemer.

8.3 Overleg

Minimaal twee keer per jaar wordt op centraal niveau overleg gepleegd met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon namens de opdrachtgever. Onderwerpen van het gesprek zijn in ieder geval de ontwikkeling van de contractomvang, resultaten van kwaliteitscontrole, KPI's en verbeterpunten, advies en ontwikkelingen, vloeronderhoud, klachten, managementrapportage.

De opdrachtnemer en de opdrachtgever vaardigen personen naar het overleg af die gemachtigd zijn zelfstandig beslissingen te nemen ten aanzien van de overeenkomst.

Minimaal negen keer per jaar vindt decentraal een contactmoment met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever en Objectleider/Voorwerker plaats. Onderwerpen van gesprek zijn in ieder geval, dagelijkse gang van zaken, bespreken DKS, Klachten en meldingen, Aandachtspunten logboek.

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

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken.

De opdrachtnemer verstuurt binnen één week na het plaatsvinden van het overleg schriftelijk verslag aan alle betrokkenen.

8.4 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

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

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

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

8.5 Vloerenlogboek

Om de onderhoudskwaliteit van de vloeren te waarborgen stelt de opdrachtgever de eis dat opdrachtnemer een vloerenlogboek samenstelt gedurende de overeenkomst. Het doel van een vloerenlogboek is om van het vloeronderhoud inzichtelijk te maken.

De onderhoudsmethode, gebruikte onderhoudsmiddelen en datum van werkzaamheden worden binnen dit logboek bijgehouden, zodat zowel de opdrachtgever als degene die de vloer behandelt te allen tijde weet welke handelingen, producten en middelen zijn toegepast op de betreffende vloeren. Elke handeling van de vloer wordt in het logboek vermeld met de datum van uitvoering, omschrijving handeling en de gebruikte middelen. Ook worden alle bijzonderheden van de vloer omschreven. Het is aan de opdrachtnemer om dit logboek up-to-date te houden. Per kwartaal levert de opdrachtnemer een rapportage van de vloeren aan. Hierin wordt duidelijk wat de staat is van de vloer en welk onderhoud geadviseerd wordt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen van een 0-punt bij de start van de overeenkomst. Het 0-punt zal als referentiepunt dienen bij de start van het vloerenlogboek. Het 0-punt wordt voorgelegd aan opdrachtgever voor akkoord, waarna de rapportage definitief wordt.

8.6 Calamiteiten

De opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor calamiteiten. Hiervoor dient de opdrachtgever één alarmnummer te ontvangen. Bij calamiteiten dient binnen 1 uur na melding een bevoegd persoon van opdrachtnemer ter plaatse te zijn om het probleem op te lossen.

Voor opdrachten bij calamiteiten wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van de opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Minimaal een maand voor aanvang van de overeenkomst wordt door de geselecteerde inschrijver een calamiteitenplan ter goedkeuring overlegd aan de opdrachtgever.

Ten overvloede: indien de calamiteit van een zodanige aard is dat de verzekering wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld brand, overstroming), is de verzekeraar (of de stichting Salvage namens de verzekeraar) verantwoordelijk voor het inschakelen van een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf en heeft opdrachtnemer dus geen aanspraak om deze werkzaamheden uit te voeren. Ook behoudt opdrachtgever zich het recht voor om bij calamiteiten een andere, gespecialiseerde dienstverlener in te schakelen. In dat geval zal opdrachtgever opdrachtnemer hier over informeren.

8.7 Facturatie

Uitsluitend digitaal

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van de opdrachtgever.

Stichting Markland College verwerkt alléén digitale facturen die naar financien@markland.nl verstuurd worden. Bij voorkeur in het formaat 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één mailbericht verstuurd worden.

Er wordt maandelijks één factuur per locatie verstuurd. Hierbij dienen de volgende factuurregels te worden aangehouden:

- Werkzaamheden regulier schoonmaakprogramma.
- Werkzaamheden op afroep / extra werkzaamheden: separate factuurregel voor alle opgedragen afroep- of extra werkzaamheden. Van elk van deze factuurregels dient een door opdrachtgever getekende werkbond bij de factuur gevoegd te worden (zie paragraaf 3.2.7).

Door Opdrachtgever zal 80% van het factuurbedrag betaald worden op de G-rekening van Opdrachtnemer en 20% op de rekening-courant van Opdrachtnemer. Op de factuur dient Opdrachtnemer deze percentages en bijbehorende bedragen te vermelden.

Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld. Facturen dienen per locatie ingediend te worden.

Betalingstermijn

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

In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende werkbond, zie paragraaf 5.9, gegeven door de opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

9 Implementatie

9.1 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient drie weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe Overeenkomst. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding);
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

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

In de periode van gunning tot en met de start van de Overeenkomst is er minimaal 4-wekelijks overleg (en indien nodig meer) met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt dit overleg in samenspraak aan de hand van de behoefte plaats. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

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

De eerste kwaliteitscontrole zal niet eerder dan twee maanden na start van de overeenkomst worden uitgevoerd.

9.2 Beëindiging van de overeenkomst

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

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de Opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verwijderd te worden uit de pand.

10 Wettelijke bepalingen

De opdrachtgever stelt als eis dat de opdrachtnemer zich houdt aan de geldende cao-bepalingen.

De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer het volgende in acht heeft genomen:

- Opdrachtnemer heeft voldaan aan alle verplichtingen ten aanzien van de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is of van het land van de aanbestedende dienst;
- Inschrijver heeft aan alle verplichtingen voldaan ten aanzien van de betaling van belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van het land van de aanbestedende dienst;
- Inschrijver heeft zich niet in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die kunnen worden verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt.