

# Programma van Eisen DOK DELFT

**EUROPESE AANBESTEDING  
SCHOONMAAKONDERHOUD**



# INHOUDSOPGAVE

|                                                             |          |
|-------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....</b>               | <b>3</b> |
| 1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT.....                       | 3        |
| 1.2. SCOPE .....                                            | 3        |
| 1.3. SAMENWERKING VESTEPLEIN.....                           | 3        |
| 1.4. SOCIAL RETURN.....                                     | 3        |
| 1.5. WERKBARE DAGEN.....                                    | 3        |
| 1.6. WERKTIJDEN.....                                        | 3        |
| 1.7. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN .....                  | 4        |
| 1.8. DAGELIJKSE KWALITEITSBORGING.....                      | 4        |
| 1.9. LOCATIE BIJZONDERHEDEN.....                            | 4        |
| 1.10. AFVALTRANSPORT .....                                  | 5        |
| 1.11. CONTRACTMUTATIES.....                                 | 5        |
| 1.12. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....                 | 5        |
| 1.13. NULMETING.....                                        | 6        |
| 1.14. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER.....        | 6        |
| <b>2. REGIEWERKZAAMHEDEN .....</b>                          | <b>7</b> |
| 2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN ..... | 7        |
| 2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN.....     | 7        |
| <b>3. SANITAIRE VOORZIENINGEN .....</b>                     | <b>7</b> |
| 3.1. BLJVULLEN SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELEN .....           | 7        |
| 3.2. VOORRAADBEHEER.....                                    | 7        |
| <b>4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....</b>     | <b>8</b> |
| 4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES.....                  | 8        |
| 4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID.....                | 8        |
| 4.3. MILIEU .....                                           | 8        |
| <b>5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....</b>                     | <b>9</b> |
| 5.1. PERSONEEL .....                                        | 9        |
| 5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG.....                     | 9        |
| 5.3. LEGITIMATIE.....                                       | 10       |
| 5.4. BEDRIJFSKLEDING.....                                   | 10       |
| 5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN .....                      | 10       |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.6. VEILIGHEID .....                                          | 10        |
| 5.7. SCHADE.....                                               | 10        |
| <b>6. COMMUNICATIE.....</b>                                    | <b>11</b> |
| 6.1. NEDERLANDSE TAAL.....                                     | 11        |
| 6.2. OVERLEG TUSSEN DOK DELFT EN DIENSTVERLENER.....           | 11        |
| 6.3. MANAGEMENTINFORMATIE .....                                | 11        |
| 6.4. BEREIKBAARHEID BIJ CALMITEITEN .....                      | 11        |
| 6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....                               | 11        |
| <b>7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) .....</b>           | <b>12</b> |
| 7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR .....                            | 12        |
| 7.2. KWALITEITMEETSISTEEM VSR EN UITVOERING.....               | 12        |
| 7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR.....                            | 12        |
| 7.4. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS .....               | 13        |
| 7.5. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENERAUDIT ..... | 13        |
| BIJLAGE 1 OPLEVERKWALITEIT EN AANWIJZINGEN SCHOONMAAK.....     | 13        |

Bijlage 1 Opleverstaat inclusief aanwijzingen

## 1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

### 1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 mei 2025 met de best passende dienstverlener voor DOK Delft. Er geldt een voorbehoud voor gunning van de opdracht aan een sociaal werkbedrijf.

- DOK Delft wenst met een dienstverlener samen te werken die de verschillende gebruikers en daarbij verschillende niveaus van vervuiling beheerst.
- DOK Delft streeft naar een representatieve uitstraling gedurende de openingstijden.
- DOK Delft streeft naar de inzet van een zo hoog mogelijk % SROI medewerkers.
- Daarbij heeft DOK Delft de wens om de huidige SROI medewerkers werkzaam te laten bij DOK Delft.
- DOK Delft wenst een dienstverlener die dagelijks flexibel inspeelt op de (toekomstige) ontwikkelingen binnen DOK. Flexibiliteit met het variabel gebruik van het pand is bijvoorbeeld: gebruik van studio's verschilt per dag, de studio's zijn op verschillende tijdstippen in gebruik. Ook wordt flexibiliteit in het opschalen van werkzaamheden verwacht. Het komt voor dat er extra weekend schoonmaak nodig is, of schoonmaak na evenementen. Toekomstige ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld: veranderende openingstijden, events en concepten op locaties, veranderende indelingen en gebruikersintensiteit.

### 1.2. SCOPE

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud;
- schoonmaken en reinigen van de koffieautomaten;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden (reinigen koffieautomaten);
- voorraadbeheer en vullen van sanitaire verbruikersartikelen;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- DOK Voorhof, Duke Ellingtonstraat 203
- DOK Vesteplein, Vesteplein 100

### 1.3. SAMENWERKING VESTEPLEIN

In de huidige situatie zijn twee medewerkers gedetacheerd vanuit het huidige sociaal werkbedrijf. Deze medewerkers maken DOK Voorhof geheel en een deel van het Vesteplein schoon. De medewerkers worden direct aangestuurd door DOK Delft.

In de nieuwe situatie komt deze samenwerking te vervallen. DOK Delft heeft wel de wens dat de nieuwe dienstverlener zich maximaal inspant om deze medewerkers te behouden voor de dienstverlening binnen DOK Delft.

De gedetacheerde medewerkers maken momenteel uitsluitend schoon van maandag tot en met vrijdag tot 17.00 uur.

### 1.4. SOCIAL RETURN

DOK Delft wenst minimaal 80% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. De dienstverlener geeft aan welke ervaring men heeft met het onder aan besteden van werkzaamheden dan wel detacheren van personeel dat langdurig werkloos is, een SW-indicatie of een arbeidshandicap heeft. De dienstverlener beschrijft duidelijk op welke wijze de inzet van deze doelgroep en voor welk percentage van de productie-uren dit gerealiseerd kan worden.

### 1.5. WERKBARE DAGEN

Bij DOK Delft wordt gedurende 307 dagen (52 weken, ma t/m zaterdag) per jaar schoongemaakt op locatie DOK Vesteplein. DOK Vesteplein kent ook een medegebruiker (VAK centrum voor de kunsten Delft). Deze zijn 200 dagen per jaar in onderhoud.

De locaties van DOK Delft zijn gedurende feestdagen en op zondagen gesloten. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door DOK Delft tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 307 dagen per jaar als hoogste frequentie.

### 1.6. WERKTIJDEN

De oplevertijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud moeten

optimaal aansluiten bij de openingstijden:

| Locatie        | Huidige openingstijden                                                                                                                                          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOK Vesteplein | Ma – vr 09:00 – 23:00<br>Za 09:00 – 17:00<br>Zo Gesloten                                                                                                        |
| DOK Voorhof    | Ma 14.00 - 17.30 uur<br>Di 14.00 - 17.30 uur<br>Wo 10.00 - 17.30 uur<br>Do 14.00 - 17.30 uur<br>Vr 10.00 - 17.30 uur<br>Za 10.00 - 17.00 uur<br>Zondag gesloten |

Na gunning worden de definitieve oplevertijden in overleg vastgesteld.

#### 1.7. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

DOK Delft verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevertijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

In de ruimtestaat wordt rekening gehouden met een hoofdfrequentie en een naloopfrequentie. In het kwaliteitsontwerp is omschreven welke werkzaamheden bij de naloop uitgevraagd worden. Bijvoorbeeld lokalen hebben een hoofdfrequentie van 80 (2x per week in schoolweken), bij deze beurten worden alle elementen geheel terug gebracht naar de opleverstaat. De naloop op deze ruimtecategorie bestaat uit het legen van de prullenbak en het verhelpen van verstoringen (bijvoorbeeld vlekken op de vloer en tafels). Zie hiervoor “Bijlage 1 opleverstaat tabblad 2 naloop beurten”

#### 1.8. DAGELIJKSE KWALITEITSBORGING

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het borgen van het schoonmaakproces. In dit kader voert de dienstverlener minimaal éénmaal (1) per maand, per locatie met de locatiebeheerder, een DKS controle uit. In het geval dat de

kwaliteit niet aan de eisen voldoet kan DOK Delft op elk moment inzage in de DKS formulieren aanvragen.

#### 1.9. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

- Voor de boekenkasten en overige presentatiemeubelen is het uitgangspunt dat alle vrije oppervlakten inclusief randen en richels tot reikhoogte en de bovenzijde indien vrij van obstakels worden meegenomen in het dagelijks resultaatgericht schoonmaakonderhoud.
- Voor de boekenkasten waar de bovenzijde van niet eenvoudig te reinigen is i.v.m. de hoogte van de boekenkast of het ornament wat boven op de boekenkast is bevestigd, is de dienstverlener verantwoordelijk om dit maandelijks te reinigen.
- Het reinigen van de koffiezetautomaten is onderdeel van de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden en wordt door de schoonmaakdienstverlener uitgevoerd.

#### DOK Vesteplein

- Stichting DOK is de hoofdhuurder van het pand, daarnaast worden ruimten binnen de locatie gehuurd door centrum voor de kunsten Delft (VAK). De onderverhuurders kunnen wijzigen gedurende de contractduur.
- De locatie beschikt over studio's die worden gebruikt door VAK deze variëren dagelijks in gebruik. Het gebruik van de studio's is inzichtelijk via het reserveringssysteem van VAK. Van de dienstverlener wordt verwacht dat de studio's representatief en schoon zijn voor gebruik en dat hierin rekening wordt gehouden met de informatie uit het reserveringssysteem.
- Een aantal gedeelten van het gebouw kent een open-plafondstructuur. Hierdoor vindt stofophoping plaats op de bovenzijde van lichtbakken en luchtventilatiebuizen.
- Op de locatie ligt een gietvloer, dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhoud van de gietvloer conform de opleverstaat.
- Danslokalen en dansvloeren; speciale dansvloer van Harlequin. Hiervan zijn de onderhoudsadviezen toegevoegd in de bijlage. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhoud van de dansvloeren conform de opleverstaat.
- Op de eerste verdieping bevinden zich betonranden aan de zijanten die moeilijk bereikbaar zijn. DOK wenst dat deze betonranden viermaal per jaar worden schoongemaakt als additionele werkzaamheden.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de schoonmaak van de praktijklokalen. Hieronder vallen: de vloeren en wasbakken. Uitgangspunt is dat deze lokalen twee maal per week worden gereinigd. 2.03 keramiek

lokaal, wordt veel met poeder gewerkt en vraagt extra aandacht van de schoonmaak dat dit niet door heel het pand gelopen wordt.

- De vloeren in de keuken zijn voorzien van een antislip gietvloer. De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van deze vloeren conform opleverstaat.
- Binnen de koelcellen worden door de schoonmaakdienstverlener de vloeren voor zover deze vrij zijn van obstakels vrij gemaakt van losliggende vervuiling.
- DOK Delft heeft de ambitie om ruimten binnen de locatie te verhuren voor evenementen. Het is van belang dat de dienstverlener hier flexibel op inspeelt.
- Doordat deze locatie in het stadscentrum is gesitueerd, is hier betaald parkeren van toepassing. Eventuele kosten ten behoeve van het parkeren komen voor rekening van de dienstverlener.
- Indien de schoonmaakdienstverlener voor de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden toegang benodigd heeft tot het plein voor de locatie, meldt de dienstverlener dit minstens één week vooraf aan DOK. DOK zal dan vervolgens toegang aanvragen hiervoor.

#### **DOK Voorhof**

- De open ruimten waar de bibliotheek zich bevindt heeft een vlekgevoelige bolon vloer die niet in optimale conditie verkeert.
- Het gebouw heeft veel gevelglas aan twee zijanten en een deel van de dakafwerking is glas. Tevens bevindt zich in de open ruimte een glazen afscheiding. De dakafwerking van glas hoeft niet gereinigd te worden door de dienstverlener.

#### **1.10. AFVALTRANSPORT**

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, chemisch, restafval en drinkbeker afval gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

#### **1.11. CONTRACTMUTATIES**

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel

op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt DOK Delft dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt DOK Delft dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

DOK Delft houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden per kwartaal verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor DOK Delft en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van DOK Delft en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

#### **1.12. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE**

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt DOK Delft met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen. Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om

flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

#### 1.13. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met DOK Delft en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

#### 1.14. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van het component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

## 2. REGIEWERKZAAMHEDEN

### 2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat DOK Delft, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Voorkomende afroepwerkzaamheden binnen DOK zijn onder andere, maar niet uitsluitend:

- schoonmaak na evenementen (rondom evenementen zal DOK Delft met name extra ledigen van de afvalbakken en naloopronden van sanitair uitvragen).
- het reinigen van de lichtbakken en luchtventilatiebuizen in verband met de open-plafondstructuur.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### 2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van DOK Delft. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van DOK Delft. Bij akkoord van ondertekent DOK Delft een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

## 3. SANITAIRE VOORZIENINGEN

### 3.1. BIJVULLEN SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen.

Binnen de gebouwen van DOK zijn voornamelijk handdrogers aanwezig. Op het personeelstoilet hangt echter een handdoek. De dienstverlener wordt gevraagd om deze handdoeken te verwisselen, maar is niet verantwoordelijk voor het wassen van de handdoeken.

### 3.2. VOORRAADBEHEER

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

## 4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

### 4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie(s) van DOK Delft zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door DOK Delft.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

DOK Delft stelt opslagruimte ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

### 4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De dienstverlener 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 “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af 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.

- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

### 4.3. MILIEU

DOK Delft hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt DOK Delft de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van DOK Delft maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Alle middelen en materialen voldoen aan de uitgangspunten van het Green Key keurmerk.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.

- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## 5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

### 5.1. PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan DOK Delft bekend.

Indien DOK Delft zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

### 5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van DOK Delft, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). ). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor DOK Delft. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is DOK Delft gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot DOK Delft (s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan DOK Delft, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van DOK Delft werkzaam zijn en overgenomen worden.

### 5.3. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is DOK Delft gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 5.4. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door DOK Delft goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is DOK Delft gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van DOK Delft aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van DOK Delft. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

### 5.6. VEILIGHEID

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 en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van DOK Delft worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan DOK Delft 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 de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van DOK Delft worden direct gemeld aan

de contactpersoon van DOK Delft.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert DOK Delft schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan DOK Delft ter beschikking.

### 5.7. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van DOK Delft, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan DOK Delft.

## 6. COMMUNICATIE

### 6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers kunnen zich verstaanbaar maken in het Nederlands. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met DOK Delft middels het logboek mogelijk is.

### 6.2. OVERLEG TUSSEN DOK DELFT EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen DOK Delft en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch, Tactisch, per kwartaal – Inzet van de uren ten opzichte van de kwaliteit van de dienstverlening eg. stand van zaken dienstverlening, ontwikkeling dienstverlening en (indien van toepassing) wijzigingen in het werkprogramma, klachten en afhandeling.
- Operationeel, wekelijks – uitvoering werkzaamheden, opkomende evenementen, begeleiding personeel klachten en afhandeling.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan DOK Delft.

### 6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

DOK Delft wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan DOK Delft. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie en afhandeling
- KPI resultaten
- Resultaten interne controles

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de

managementrapportage vindt na gunning plaats.

### 6.4. BEREIKBAARHEID BIJ CALMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van schoonmaak gerelateerde calamiteiten tussen 05:30 tot 23:00 uur per dag bereikbaar. Na een melding van DOK Delft is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

De meeste kleine ongevallen worden zelf opgepakt door DOK Delft.

### 6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan DOK Delft. Het locatie informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en DOK Delft;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van DOK Delft worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

DOK Delft wenst uitsluitend gebruik te maken van een digitaal logboek.

## 7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

DOK Delft wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

| KPI                                                  | MEET FRE-<br>QUENTIE | NORM                              |
|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| VSR-KMS                                              | 2x per jaar          | Metingen voldoende                |
| Belevingskwaliteit                                   | 1x per jaar          | Minimale score 7,5                |
| Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit | 1x per jaar          | Ja, conform offerte ge-realiseerd |

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. DOK Delft behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's en de normeringen jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

### 7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

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

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

### 7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. DOK Delft (of een door DOK Delft aangewezen, onafhankelijke partij) voert

de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2x maal per jaar. DOK Delft is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontnemen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

### 7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd. [m.u.v. resultaatgericht].
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- DOK Delft brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht. [invoer].
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is DOK Delft gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen DOK Delft het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

#### 7.4. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Een maal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van DOK Delft. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan DOK Delft;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer is in het eerste jaar minimaal 7,5.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

#### 7.5. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

Na gunning benoemt DOK Delft, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, een extra KPI. Welke KPI dit is, is ter beoordeling aan DOK Delft. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

1 maal per jaar, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

#### BIJLAGE 1 OPLEVERKWALITEIT EN AANWIJZINGEN SCHOONMAAK