

Programma van Eisen

EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKONDERHOUD RSG ENKHUIZEN



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. WERKBARE DAGEN	3
1.3. WERKTIDEN	3
1.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN.....	3
1.5. GEHEIMHOUDINGSVERKLARING	4
1.6. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.7. AFVALTRANSPORT.....	4
1.8. CONTRACTMUTATIES	5
1.9. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	5
1.10. KETENSAMENWERKING.....	5
1.11. NULMETING.....	5
1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	6
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	6
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN.....	6
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN.....	7
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	8
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	8
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID.....	8
4.3. MILIEU	8

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE	9
5.1. PERSONEEL.....	9
5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	9
5.3. LEGITIMATIE.....	9
5.4. BEDRIJFSKLEDING	9
5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	9
5.6. VEILIGHEID	10
5.7. SCHADE	10
6. COMMUNICATIE	10
6.1. NEDERLANDSE TAAL	10
6.2. OVERLEG TUSSEN RSG ENKHUIZEN EN DIENSTVERLENER	10
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	10
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	11
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	11
7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR.....	12
7.2. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	13
7.3. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	13
7.4. AUDIT KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER	14
7.5. MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	14

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 01-05-2025 met de best passende dienstverlener voor RSG Enkhuizen.

Voor RSG staat de **leerling centraal**, hen een mooie, fijne en onbezorgde schooltijd geven. **Schoonmaak, hygiëne en schoonmaakbeleving** hebben hier invloed op. Ten aanzien van deze aanbesteding heeft RSG Enkhuizen de volgende doelstellingen:

- RSG zoekt een dienstverlener die als **partner optreedt en waarde toevoegt**, door continue en actief te signaleren waar de hygiëne en schoonbeleving niet optimaal is en dit na constatering direct te organiseren en op te pakken. **Flexibiliteit en vertrouwen** is hierin cruciaal.
- Beide partners hebben hetzelfde doel voor ogen, waarbij de vijf pijlers van RSG centraal staan: **Hostmanship, Professionaliteit, Betrouwbaarheid, Resultaatgericht, Regionaal**.
- RSG zoekt een partner waarmee ze **echt matchen** en waarmee ze samen de volgende stap naar **professionalisering** kunnen zetten binnen de schoonmaakdienstverlening. De dienstverlener is een **verlengstuk van RSG**.
- De schoonmaakmedewerkers **ervaren en voelen dat ze onderdeel zijn van RSG Enkhuizen**.
- **Dagschoonmaak** voor het verbeteren van de zichtbaarheid van de schoonmaak is zeker het onderzoeken waard.
- RSG zoekt ook een **sparringpartner** als het gaat om beslissingen die invloed hebben op de schoonmaakdienstverlening bijvoorbeeld het inrichten van sanitair, vloeronderhoud en advies bij het aanbrengen van nieuwe vloeren.
- **Initiatieven op het thema duurzaamheid** vinden plaats op basis bewezen duurzame initiatieven die aansluiten op of waarde toevoegen op de pijlers van de visie RSG.

1.2. WERKBARE DAGEN

Bij RSG Enkhuizen wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De locatie van RSG Enkhuizen is gedurende 200 dagen per jaar geopend.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 200 dagen per jaar als hoogste frequentie.

Eventueel avondwerk (ouderavonden en feesten) zal op regiebasis plaatsvinden, RSG communiceert de data aan het begin van het schooljaar en deze worden per kwartaal geactualiseerd.

1.3. WERKTIJDEN

Na gunning worden de definitieve werktijden en werkzaamheden in overleg vastgesteld. Tijdens het definitief vaststellen van de werktijden en werkzaamheden wordt er ook naar de mogelijkheden gekeken om over te gaan op dagschoonmaak. RSG verwacht hierin een adviserende rol van de dienstverlener.

1.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

RSG Enkhuizen 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 werktijden aan het in de bijlage E kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

Indien het kwaliteitsniveau structureel afwijkt van de opleverstaat wenst RSG Enkhuizen op het moment van constateren een afspraak in te plannen met de dienstverlener. In deze afspraak vindt er afstemming plaats tussen de dienstverlener en RSG Enkhuizen over de gronddoorzaken en worden concrete afspraken gemaakt om de kwaliteit weer op niveau te krijgen.

Vloeronderhoud

Een deel van het periodiek specialistisch vloeronderhoud wordt inspanningsgericht uitgevoerd door de dienstverlener. In de bijlage Prijzenblad wordt gespecificeerd welk periodiek specialistisch vloeronderhoud dit betreft.

Het dagelijks onderhoud (conform opleverstaat), het (periodiek) schrobben en vlekverwijdering van de diverse vloeren, maakt integraal onderdeel van het regulier resultaatgericht onderhoud zoals omschreven in hoofdstuk kwaliteitsontwerp opleverstaten.

Op basis van een vloerenplan wordt door de dienstverlener de conditie van de vloeren in een betreffende ruimte vastgesteld en in overleg met RSG Enkhuizen bepaald of het periodiek specialistisch vloeronderhoud per ruimte nodig is of uitgesteld kan worden. Ook kan in overleg met RSG Enkhuizen worden bepaald dat periodiek specialistisch vloeronderhoud in een specifieke ruimte niet wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld bij aanstaande verbouwingen of dat de conditie van een vloer dusdanig is dat het specialistisch vloeronderhoud niet het gewenste resultaat heeft. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het in de bijlage Prijzenblad opgenomen budget voor periodiek specialistisch vloeronderhoud.

1.5. GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

Medewerkers van dienstverlener zijn verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Hierin staat beschreven dat informatie, documenten, toetsen en uitslagen waarmee zij mogelijk tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden of op de locatie van RSG Enkhuizen mee in aanraking komen nooit gedeeld mogen worden. In het geval dat dit toch voorkomt is het toegestaan voor RSG om de desbetreffende medewerker de toegang tot de locatie te ontnemen.

1.6. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

- Afvalstromen worden apart van elkaar ingezameld en afgevoerd.
- Onderdeel van de overeenkomst betreft het aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen. Het bestellen van de verbruiksmiddelen is voor RSG Enkhuizen. Dienstverlener heeft hierin wel een signalerende rol. Dit uitgangspunt kan gedurende het contract wijzigen.
- In de zomerperiode wordt er buiten gesport, hierdoor zijn er extra kleedkamers bij de voetbalvereniging s.v. Enkhuizen welke schoongemaakt dienen te worden.
- De gymzaal zal naar verwachting in 2025 of 2026 worden verbouwd, de schoonmaakdiensverlening zal na die tijd niet meer in de scope zitten. De gymzaal wordt dan eigendom van de gemeente.
- Domein Atheneum staat op de planning om verbouwd te worden.
- Lokalen worden zeer intensief gebruikt.
- Er zijn meerdere dienstverleners en stakeholders (catering, afvalverwerking, de bedrijfsvoering en de conciërges van RSG Enkhuizen). Zij moeten er samen voor zorgen dat leerlingen een fijne schooltijd hebben en hiervoor onderling de samenwerkingen opzoeken.

1.7. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PD, restafval en papier gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Vertrouwelijk papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde gesloten papiercontainers. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.8. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties en daling van het aantal leerlingen 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.

RSG Enkhuizen wil dat er bij kleinere wijzigingen in gebruik van de locatie die van invloed kunnen zijn op de uitvoering en omvang van de schoonmaakwerkzaamheden door de dienstverlener kostenneutraal wordt gekeken welke vervangende of aanvullende werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. RSG Enkhuizen verwacht hier open en in alle eerlijkheid met de dienstverlener over te kunnen sparren en verwacht ook dat dienstverlener hieraan bijdraagt.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt RSG Enkhuizen dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen maakt RSG Enkhuizen dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Dienstverlener 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. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. 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 RSG Enkhuizen en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van RSG Enkhuizen en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.9. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt RSG Enkhuizen 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 inspent om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.10. KETENSAMENWERKING

Samen met de ketenpartners en de betrokkenen van RSG Enkhuizen wordt er een gezamenlijk en dynamisch plan opgesteld. In dit plan komen de aandachtspunten, knelpunten en verbeteringen voor alle aspecten binnen de facilitaire organisatie. Dit plan wordt tijdens het ketenoverleg opgesteld en jaarlijks met de betrokken partijen besproken.

1.11. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met RSG Enkhuizen 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 eventuele achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

1.12. 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 **door de dienstverlener 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. In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrij-kosten, 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 RSG Enkhuizen. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van RSG Enkhuizen. Bij akkoord van ondertekent RSG Enkhuizen 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

Onderdeel van de overeenkomst betreft het aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen. Het bestellen van de verbruiksmiddelen doet RSG Enkhuizen. Dienstverlener heeft hierin wel een signalerende rol.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie(s) van RSG Enkhuizen zijn de Productinformatiebladen en Veiligheids-InformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het digitaal locatie informatieboek.

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

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

RSG Enkhuizen stelt opslagruimte om niet 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 milieuregeling. 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

RSG Enkhuizen 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 RSG Enkhuizen de volgende eisen:

- 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 RSG Enkhuizen bekend.

Indien RSG Enkhuizen 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.

Het is niet toegestaan om studenten van RSG Enkhuizen in te zetten op de locaties van RSG Enkhuizen.

Hostmanship is een belangrijke pijler, RSG Enkhuizen verwacht dat de dienstverlener ook zijn bijdrage aan levert. RSG Enkhuizen verwacht van dienstverlener dat zij Hostmanship trainingen aanbiedt aan de medewerkers.

5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van RSG Enkhuizen, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aanvraagd op nummer 60 (onderwijs). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor RSG Enkhuizen. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is RSG Enkhuizen gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot RSG Enkhuizen (s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan RSG Enkhuizen, 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 RSG Enkhuizen werkzaam zijn en overgenomen worden.

5.3. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener moeten zichzelf kunnen identificeren als hier door een medewerker van RSG naar gevraagd wordt.

5.4. BEDRIJFSKLEDING

RSG Enkhuizen laat de keuze voor bedrijfskleding bij de dienstverlener, wel moet deze goedgekeurd worden door RSG na gunning.

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.

5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van RSG Enkhuizen aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van RSG Enkhuizen. 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 RSG Enkhuizen 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 RSG Enkhuizen 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 RSG Enkhuizen worden direct gemeld aan de contactpersoon van RSG Enkhuizen.

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 RSG Enkhuizen 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 RSG Enkhuizen ter beschikking.

5.7. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van RSG Enkhuizen, 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 RSG Enkhuizen.

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

De voertaal op RSG Enkhuizen is de Nederlandse taal. Uitvoerende medewerkers moeten zichzelf kunnen uiten in de Nederlandse taal en/of indien van toepassing scholing krijgen om zich in de Nederlandse taal te kunnen uiten. Direct leidinggeven den beheersen de Nederlandse taal volledig in woord en geschrift.

6.2. OVERLEG TUSSEN RSG ENKHUIZEN EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen RSG Enkhuizen en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De invulling op de verschillende niveaus wordt in samenspraak met de dienstverlener opgesteld. De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan RSG Enkhuizen.

De dienstverlener zorgt dat communicatie met RSG Enkhuizen middels een digitaal logboek mogelijk is.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

RSG Enkhuizen 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 aan RSG Enkhuizen. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG)
- Financieel overzicht (bestaande uit vast en variabel werk)
- Klachtenregistratie
- KPI-resultaten
- Resultaten interne controles

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van RSG Enkhuizen is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Onder calamiteiten worden bijvoorbeeld waterlekkages, overstromingen en ontsoppingen verstaan.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

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

RSG Enkhuizen geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

RSG Enkhuizen wenst gelijkwaardigheid binnen de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Ook RSG Enkhuizen is een lerende organisatie en dit geldt ook voor de dienstverlener. RSG Enkhuizen wenst echter 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 frequentie	Norm
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Na gunning
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,0
Audit kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener	1x per jaar	Ja, conform inschrijving gerealiseerd
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	1x per jaar	o.b.v. voorstel

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. RSG Enkhuizen behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's 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%

Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. RSG Enkhuizen (of een door RSG Enkhuizen aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is twee keer per jaar. RSG Enkhuizen is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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.

Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controle-datum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- RSG Enkhuizen brengt de kosten voor hercontrole 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.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is RSG Enkhuizen gerechtigd dit uit te

leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen RSG Enkhuizen het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2025
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2025.1	6-3-2025	Voldoende
2025.2	17-6-2025	Onvoldoende
2025.2h1	1-7-2025	Voldoende
2025.3	24-9-2025	Voldoende
2025.4	13-12-2025	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.2. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van RSG Enkhuizen. 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 RSG Enkhuizen;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting wordt na gunning in onderling overleg vastgesteld.

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

7.3. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

RSG ENKHUIZEN						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / product-informatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				45	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde

gegevens binnen vijf werkdagen 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.

7.4. AUDIT KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER

Na gunning benoemt RSG Enkhuizen, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan RSG Enkhuizen. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener. Hierbij ligt de focus op KPI's t.a.v. de doelen groei, ontwikkeling en samen blijven leren.

Eenmaal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

7.5. MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Jaarlijks voert dienstverlener een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit onder de eigen medewerkers. Thema's als werkgeluk, werkdruk en algehele tevredenheid komen hierin terug. De wijze van invulling mag dienstverlener zelf bepalen en wordt ter goedkeuring voorgelegd aan goedgekeurd door RSG Enkhuizen.