

Programma van Eisen

FIJNDER

Europese openbare aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Ref: Fijnder-EA-MH-MB-2024 / TN451691



INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening	3
1.1 Doelstelling van de opdracht	3
1.2 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	3
1.2.1 Social Return	3
1.2.2 Werkleerlijnen in de regio Achterhoek	3
1.3 Werkbare dagen	4
1.4 Werktijden	4
1.5 Kwaliteitsontwerp werkprogramma	4
1.5.1 Planning laagfrequente werkzaamheden	4
1.6 Afvaltransport	4
1.7 Contractmutaties	4
1.8 Maatregelen vanuit overheidswege	5
1.9 Nulmeting	5
1.10 Overname personeel huidige dienstverlener	5
2. Regiewerkzaamheden	6
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	6
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	6
3 Glasbewassing	6
3.1 Prijzen	6
3.2 Inventarisatie glas	6
3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	6
3.4 Planning glasbewassing	6
3.5 Uitvoering glasbewassing	7
3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	7
3.7 Oplevering glasbewassing	7
4 Sanitaire voorzieningen	8
4.1 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen	8
4.2 Productomschrijving/documentatie	8
4.3 Aflevertijden	8
4.4 Vervanging huidige dispensers	8
4.5 Prijzen	8
4.6 Ergonomische en esthetische aspecten	8
4.7 Voorraadbeheer	9
4.8 Service en onderhoud	9

4.9 Beëindiging overeenkomst	9
5 Materialen, middelen, machines en milieu	10
5.1 Materialen, middelen en machines	10
5.2 Machines en elektrische veiligheid	10
5.3 Milieu	11
6 Personeel en Organisatie	11
6.1 Personeel	11
6.2 Tijdregistratie /aanwezigheidsregistratie	11
6.3 Verklaring omtrent het gedrag	11
6.4 Legitimatie	12
6.5 Bedrijfskleding	12
6.6 (Facilitaire) voorzieningen	12
6.7 Veiligheid	12
6.8 Schade	12
7 Communicatie	13
7.1 Nederlandse taal	13
7.2 Overleg tussen Fijnder en dienstverlener	13
7.3 Managementinformatie	13
7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	13
7.5 Locatie informatieboek	13
8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	14
8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR	14
8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	14
8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur	14
8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	15
8.2 Programma van Eisen (PvE) audit	15
8.3 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	15
8.4 Inzet social return	16
8.5 Doorstroom naar regulier werk	16

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 januari 2025 met de best passende dienstverlener voor de schoonmaakdienstverlening voor de locatie in Groenlo. Fijnder wenst een betrouwbaar partnerschap met een proactieve dienstverlener die als ondernemer en met gepast eigenaarschap optreedt om de schoonmaakdienstverlening op de locatie uit te voeren en een doorgroei-kans biedt voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft Fijnder de volgende doelstellingen:

- Fijnder wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met de organisatie;
- Fijnder hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten en uitbreiding van de dienstverlening wordt geïnitieerd. Van de dienstverlener wordt een **proactieve houding** en geen afwachterende houding verwacht.
- wenst een **flexibel contract** af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

1.2 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Fijnder onderneemt maatschappelijk verantwoord. Het doel is om waarde toe te voegen aan zowel de mens als de maatschappij. Dit gebeurt door steeds opnieuw te zoeken naar een zorgvuldige balans. Op een actieve en transparante manier legt Fijnder verantwoording af en voert Fijnder open gesprekken met stakeholders. Op deze manier worden kansen geboden en vergroot van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat is de kern van het werk van Fijnder.

In de werkplaats werken mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. Het gaat hierbij om mensen die alleen kunnen werken in een “veilige” omgeving, onder aangepaste omstandigheden. Deze mensen hebben meer begeleiding en soms aanpassingen van hun werkplek nodig. Het bieden van deze begeleiding en aanpassingen is voor sommige reguliere werkgevers niet mogelijk.

1.2.1 Social Return

De dienstverlener voldoet bij aanvang van de overeenkomst aan de Social Return-eis van minimaal 20% van het vastgestelde jaarbudget door werkzaamheden te laten

uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie hebben of een arbeidshandicap hebben. Fijnder ziet mogelijkheden en de potentie om dit percentage verder uit te bouwen naar minimaal 50% van het vastgestelde jaarbudget. Hiertoe wordt de dienstverlener uitgedaagd, zie ook het gunningscriterium in het inschrijfdocument. Ten behoeve van de inzet van SROI neemt de dienstverlener in eerste instantie contact op met de adviseur SROI van de regio Achterhoek.

De dienstverlener geeft aan welke ervaring hij heeft in het aansturen van de uitvoering van werkzaamheden door personeel dat langdurig werkloos is, een SW-indicatie of een arbeidshandicap heeft. De dienstverlener beschrijft duidelijk in een plan van aanpak inclusief groei-model op welke wijze de inzet van deze doelgroep en voor welk percentage van het vastgestelde jaarbudget dit gerealiseerd kan worden. Eventuele financiële consequenties worden vermeld. De doorgroei-kans van medewerkers naar regulier werk, al dan niet binnen de opdracht van Fijnder, staat centraal. De dienstverlener realiseert een minimale doorstroom van één (1) medewerker per jaar naar regulier werk. Dit wordt als KPI opgenomen.

1.2.2 Werkleerlijnen in de regio Achterhoek

In de arbeidsmarktregio Achterhoek nemen overheid, uitvoeringsorganisaties, werknemers- en werkgeversorganisaties en het onderwijs samen de verantwoordelijkheid om het tekort op de arbeidsmarkt te verminderen door in te zetten op het onbenut arbeidspotentieel.

In de vorm van een project wordt gestreefd naar een regionale, sluitende en hybride aanpak, waarbij de gezamenlijke partijen de inclusieve doelgroep goed weten te vinden, motiveren en ontwikkelen met als doel hen aan passend werk te helpen. De kern van de aanpak bestaat uit het vormgeven van werkleerlijnen op 3 niveaus:

1. Werkfit
2. Werknemersvaardigheden
3. Vakgerichte scholing in (in eerste instantie) vijf sectoren:
 - a. ICT
 - b. Zorg
 - c. Horeca
 - d. Transport en Logistiek
 - e. Productie

We sluiten niet uit dat ook in de toekomst op regionaal niveau een werkleerlijn voor Schoonmaak wordt ontwikkeld. Vooralsnog zien we de link met de werkleerlijn Zorg,

die nu in ontwikkeling is. Een voorbeeld van een werkgelegenheidsproject daarin is Nieuwkomers in de dienstverlening.

Met het inrichten van de regionale werkleerlijnen zetten partijen in de arbeidsmarkt-regio zich in voor het realiseren van meer duurzame arbeidsplaatsen door middel van werken en leren. Wij vragen de dienstverlener niet alleen werkplekken te bieden in zijn organisatie, maar ook werkleerplekken. Hiermee krijgen meer mensen de kans een duurzame plek te verkrijgen op de arbeidsmarkt.

De dienstverlener verleent zijn medewerking aan de werkleerlijn schoonmaak als deze gedurende de contractperiode wordt opgezet maar ook aan bestaande werkleerlijnen als deze hiertoe aanleiding geven.

1.3 Werkbare dagen

Bij Fijnder wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. De locatie van Fijnder is gedurende nationale feestdagen gesloten.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Fijnder tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie.

1.4 Werktijden

Fijnder wenst gedurende de dag (van 07:00-17:00 uur) een of meerdere schoonmaakmedewerkers(s) aanwezig te hebben. Op die manier is altijd een schoonmaakmedewerker aanwezig om naast de contractuele werkzaamheden, acute werkzaamheden uit te kunnen voeren. De dienstverlener richt de schoonmaaktaken zo in, dat storende werkzaamheden (zoals stofzuigen) zoveel mogelijk aan de randen van de dag plaatsvinden. Van belang is dat de werkdag van het schoonmaakteam geëindigd wordt met een schoonmaakronde van het sanitair.

Het uitgangspunt is dat het pand om 07:00 uur schoon is opgeleverd. Voor de exacte schoonmaakfrequentie per ruimte verwijzen wij naar het calculatiemodel.

1.5 Kwaliteitsontwerp werkprogramma

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Fijnder.

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.5.1 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt Fijnder van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Fijnder. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

1.6 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt P(M)D en restafval gescheiden ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

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

1.7 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen in de locatie niet uit te sluiten. Door uitbreiding, verbouwing of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. Financiële gevolgen van deze wijzigingen worden door de dienstverlener inzichtelijk gemaakt en na goedkeuring van Fijnder doorgevoerd.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt

Fijnder dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

De 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.

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

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

1.8 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever 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.

1.9 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Fijnder 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.

1.10 Overname personeel huidige dienstverlener

Volgens informatie van de huidige schoonmaakdienstverlener van Fijnder zijn er geen medewerkers die in aanmerking komt voor overname. Indien dit na gunning wel het geval blijkt, hanteert de gegunde 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. Fijnder heeft het recht om deze kosten te laten toetsen door materiedeskundigen.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt voor de inschrijving geen rekening gehouden met de samenstelling en kosten van eventueel over te nemen personeel.

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, 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 Fijnder, 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.

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 Fijnder. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Het proces van accordering vindt digitaal plaats.

3 GLASBEWASSING

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 29 december 2023. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Fijnder verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Fijnder behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert Fijnder schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Fijnder ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste

glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.

- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met Fijnder over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Fijnder schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Fijnder.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan Fijnder. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van Fijnder kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan Fijnder en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Fijnder stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arbowet en Arbocatalogus.

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

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

3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Fijnder. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een (digitale) werkbom getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet Fijnder de (digitale) werkbom van naam en handtekening.

4 SANITAIRE VOORZIENINGEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen.

4.1 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden de volgende uitgangspunten:

- De dispensers zijn zwart.

4.2 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

4.3 Aflevertijden

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tijdens reguliere kantoortijden. De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen, zoals genoemd in paragraaf 1.3.

4.4 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener

afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.

- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Dispensers worden door de dienstverlener zo veel mogelijk hergebruikt of gerecycled.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij Fijnder anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met Fijnder dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. Fijnder wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

4.5 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

4.6 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterslijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;

- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

4.7 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. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal Fijnder de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

4.8 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van Fijnder tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn

voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van Fijnder afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdagen van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen.

4.9 Beëindiging overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor Fijnder beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met Fijnder hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door Fijnder te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- toiletborstels;
- afvalbakken.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal

gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen. Gezien de huidige staat van dispensers is het mogelijk dat dit niet voor alle locaties gelijktijdig gedaan zal worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat specifieke locaties de dispensers in eigen beheer aanschaffen.

5 MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie van Fijnder zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatie-Bladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitale) locatie informatieboek.

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

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

Fijnder 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 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.

5.2 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.

5.3 Milieu

Fijnder 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 Fijnder 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 bruinoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1 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 Fijnder bekend.

Indien Fijnder 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.

6.2 Tijdsregistratie /aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Fijnder op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdsregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Fijnder, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsnummer 01-Informatie code 12 en 04-Diensten code 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Fijnder. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Fijnder gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie te ontfagen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn

van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Fijnder, 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 ook voor medewerkers die al op de locatie van Fijnder werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4 Legitimatie

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

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen. De kleding zal beschikbaar gesteld en gewassen worden Fijnder. Beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoenen, worden beschikbaar gesteld door de dienstverlener. 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 Fijnder gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

6.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van Fijnder aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Fijnder. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen.

6.7 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 van Fijnder 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 Fijnder 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 van Fijnder worden direct gemeld aan de contactpersoon van Fijnder.

Na gunning voert de dienstverlener 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 Fijnder 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 Fijnder ter beschikking.

6.8 Schade

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

7 COMMUNICATIE

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink), of zijn in opleiding om de Nederlandse taal te kunnen spreken en verstaan. Direct leidinggevend beheersers 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 Fijnder door middel van het fysieke logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen Fijnder en dienstverlener

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

7.3 Managementinformatie

Fijnder 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. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

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

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

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Fijnder is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Fijnder. 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 Fijnder;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie van Fijnder 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.

Fijnder geeft de voorkeur aan een fysiek locatie informatieboek.

8 KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Fijnder 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 KPI's worden daar waar mogelijk in een groeimodel opgenomen zodat er jaarlijks een vooruitgang te zien is.

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

KPI	Meet frequentie	Norm
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 75% van de gemeten categorieën is voldoende
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 20% of het hogere percentage dat de dienstverlener in zijn plan van aanpak aangeeft
Doorstroom naar regulier werk	1x per jaar	Minimaal 1 medewerker per jaar of het aantal dat de dienstverlener aangeeft in zijn plan van aanpak

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Fijnder 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 of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet voldoen aan de desbetreffende KPI.

8.1 Kwaliteitsmeetsysteem 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%
- Werkplaatsen: AQL 7%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

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

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, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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.

8.1.2 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.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op de locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controle datum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.

- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Fijnder (of de door Fijnder aangewezen onafhankelijke partij) 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.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Fijnder gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Fijnder het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer 7,5 als norm.

Het cijfer 7,5 wordt behaald indien 75% van alle gemeten categorieën met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van de reguliere controles, hercontroles tellen niet mee in dit percentage.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende categorieën

= percentage voldoende = cijfer

Aantal gemeten categorieën

8.2 Programma van Eisen (PvE) audit

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; gedeeltelijk 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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

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

FIJNDER					
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score
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 door Fijnder beschikbaar gestelde bedrijfskleding			5	0
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score
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.

8.3 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt Fijnder, 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 Fijnder. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

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

8.4 Inzet social return

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 15% (of hoger als de dienstverlener dat in haar plan aangeeft) inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 20%
Nee percentage < 20%

8.5 Doorstroom naar regulier werk

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste aantal van minimaal 1 medewerker per jaar (of hoger als de dienstverlener dat in zijn plan van aanpak aangeeft) doorgroei naar regulier werk is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja aantal 1
Nee aantal < 1