

Programma van Eisen

behorend bij

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening



Kenmerk: CITO\EA2025\Schoonmaak
Versie: 19 februari 2025
Auteurs: Ingrid Lagerweij (Cito)
Eric Boomsma (Intexo Adviesbureau b.v.)
Marit Oortwijn (Het NIC)
Kirsten Reidsma (Het NIC)

INHOUD

1.	DIENSTVERLENING.....	5
1.1	SCHOONMAAKONDERHOUD	5
1.1.1	Indeling werkprogramma's.....	5
1.1.2	Normen werkprogramma's.....	7
1.1.3	Extra taken	8
1.1.4	Calculatie.....	9
1.1.5	Ruimtestaat/bestek.....	10
1.1.6	Mutaties in het schoonmaakbestek.....	11
1.1.7	Planningsvoorschriften.....	11
1.1.8	Algemene werkzaamheden	11
1.1.9	Afval en papier	11
1.1.10	Schoonmaakwerktijden	12
1.1.11	Werkkasten schoonmaak.....	12
1.1.12	Informatie en bijzonderheden	12
1.2	BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN	13
1.3	ONDERSTEUNINGSWERKZAAMHEDEN KEUKEN	13
1.4	AFROEPWERKZAAMHEDEN	14
1.4.1	Glasbewassing	14
1.4.2	Specifiek afroepwerkzaamheden.....	15
1.4.3	Regiewerk	16
1.5	CALAMITEITEN	16
2.	EISEN AAN DE DIENSTVERLENING	17
2.1	ALGEMEEN	17
2.2	WET- EN REGELGEVING	17
2.3	GEBRUIK NAAM OPDRACHTGEVER	17
2.4	VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG	17
2.5	DUURZAME SAMENLEVING	18
2.5.1	Algemeen.....	18
2.5.2	Doseringen, navullingen en verpakkingen	18
2.5.3	Inzet middelen	19
2.5.4	Inzet materiaal.....	19
2.6	KLACHTEN	19
2.7	PERSONEEL EN ORGANISATIE	19
2.7.1	Overname personeel	19
2.7.2	Social return.....	20
2.7.3	Uurinzet	20
2.7.4	Leidinggevenden.....	20
2.7.5	Personeelsleden	20
2.7.6	Geheimhouding.....	21
2.7.7	Absentie	21
2.7.8	Bedrijfskleding.....	21
2.7.9	Arbo.....	21
2.8	COMMUNICATIE.....	21
2.8.1	Overleg	21
2.8.2	Gebouwinformatieboek	22
2.8.3	Managementinformatie	22
2.9	TOEGANG	23
2.9.1	Parkeerbeleid	23
2.9.2	Kantoor.....	23
2.10	PRIVACY	23
2.11	OPSTART	23
2.12	FACTURERING	24
2.12.1	Algemeen.....	24
2.12.2	Dienstverlening	24
2.13	HUISREGELS	25
2.14	TOETSING DIENSTVERLENING	26
2.14.1	Vaststellingsrapport	26
2.14.2	Kwaliteitsmetingen	26
2.14.3	Metten van het proces.....	26
2.15	EINDE OVEREENKOMST.....	27

1. Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de gevraagde dienstverlening beschreven. Voor diverse gehanteerde terminologie wordt verwezen naar bijlage A.1.

1.1 Schoonmaakonderhoud

1.1.1 Indeling werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen van toepassing is. Elke handeling kent een opleverfrequentie en een resultaatverwachting. Een opleverfrequentie (of kortweg ook frequentie genoemd) is het aantal keer per week of per jaar dat de eisen behorende bij de handeling van toepassing zijn. De resultaatverwachting beschrijft wat de reinheids-eisen zijn voor het element na het oplevermoment. Oplevermomenten dienen plaats te vinden in de aangegeven tijdsvensters genoemd in dit PVE

Er zijn standaard werkprogramma's ontwikkeld die van toepassing zijn op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen volgens dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

Code Werkprogramma	Ruimtesoorten
W	Werkruimten Bijvoorbeeld: Bureaukamers, Vergaderruimten, Studio's, Instructieruimten, Mediatheek/bibliotheek
S	Sanitaire ruimten Bijvoorbeeld: Toiletten, Douches, Kleedruimten
V	Verkeersruimten Bijvoorbeeld: Entree, Lift, Trap, Gangen, Hallen, Restauratieve ruimten, Pantry, Opslag/archief/magazijn
P	Parkeergarage Bijvoorbeeld: Hellingbaan, parkeergarage, fietsenstalling en aangesloten ruimten
X	Periodiek en extra vloerenonderhoud

Component

Elk werkprogramma is opgebouwd uit componenten. De verschillende componenten binnen de werkprogramma's kunnen zijn:

- Basis;
- Aanvullend;
- Maandelijks;
- Kwartaal;
- Jaarlijks.

Het kan zijn dat niet elk component in een werkprogramma voorkomt of dat er meer specifieke componenten zijn (bijvoorbeeld twee keer per jaar).

Het periodiek vloeronderhoud is voor een gedeelte vastgelegd in de werkprogramma's en kan voor een gedeelte als aparte taak zijn toegekend aan ruimten. Een andere mogelijkheid is dat het op afroep plaatsvindt (aan een derde).

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten is hieronder weergegeven.

Component	Definitie
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>BASIS</i> dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste opleverfrequentie.
Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>AANVULLEND</i> dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.
Maandelijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>MAANDELIJKS</i> dienen elke maand uitgevoerd te worden over de maanden van de operationele periode.
Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>KWARTAAL</i> dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar.
Jaarlijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>JAARLIJKS</i> dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

De verschillende componenten worden door Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee mogelijke combinaties:

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze combinaties houden het volgende in:

Combinatie	Bestaat uit de component(en):
Volledig programma	<ul style="list-style-type: none"> • Basis • Aanvullend • Kwartaal • Jaarlijks. <p><i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een volledig programma wordt altijd het aantal weken genoemd. De norm moet worden opgegeven waarbij de resultaten die moeten gelden onder Basis en Aanvullend elke week moet gelden en de resultaten onder Maandelijks, Kwartaal en Jaarlijks conform de frequentie worden verdisconteerd in de opgegeven aantal weken.</p>
Basisprogramma	<ul style="list-style-type: none"> • Basis <p><i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een basisprogramma geldt dat een norm moet worden opgegeven voor de uitvoering van 1 keer het resultaat dat moet gelden volgens het Basis gedeelte van het werkprogramma.</p>

Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk per ruimte een opleverfrequentie. Deze opleverfrequentie bepaalt hoe vaak het Volledige programma en hoe vaak het Basisprogramma moet worden uitgevoerd:

- Als de opleverfrequentie 5x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 4x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de opleverfrequentie 4x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 3x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de opleverfrequentie 3x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 2x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de opleverfrequentie 2x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 1x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de opleverfrequentie 1x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd;
- Bij frequenties lager dan 1x per week dient het Volledig programma elke uitvoering te worden uitgevoerd.

Voorbeeld

Opdrachtgever bepaalt voor Kantoorruimte 1.01 de opleverfrequentie op 3x per week volgens programma W. Er wordt voor deze ruimte verwacht dat er een volledig programma conform werkprogramma W wordt uitgevoerd en daarbij tweemaal een basisprogramma conform werkprogramma W. Dit resulteert in onderstaand schema:

Ruimte	Ruimtesoort	Werkprogramma	Frequentie Basisprogramma	Frequentie Volledig programma
K1.01	Kantoorruimten	W	2	1

Elementen

De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in Bijlage A.2.

Onderdeel elementen

De verschillende werkprogramma's beschrijven per element welk onderdeel schoongemaakt dient te worden. Uit welke onderdelen een element kan bestaan is terug te vinden in Bijlage A.3.

Schoonmaakhandelingen

Elk (onderdeel van een) element kent een beschreven handeling. Aan elke specifieke handeling is een definitie toegekend die Opdrachtnemer terug kan vinden in Bijlage A.4.

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Opdrachtgever biedt hierbij derhalve een vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Opdrachtnemer. Zo staat het Opdrachtnemer, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

Schoonmaakmethode

Belangrijk: Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Opdrachtgever zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In Bijlage A.5.2 zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

1.1.2 Normen werkprogramma's

Standaard werkprogramma's

Het werken met de standaard werkprogramma's leidt tot een versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit deze standaard werkprogramma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale frequenties.

De standaard werkprogramma's kunt u vinden in bijlage B.

Ruimtesoorten en codering

Opdrachtgever realiseert zich dat Opdrachtnemer de mogelijkheid geboden moet worden om met de werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Bijvoorbeeld: het werkprogramma V zal voor een trap een andere productienorm kennen dan voor een lift. Daarom worden er een nader onderscheid gemaakt in ruimtesoorten, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is. Daarnaast wordt ook onderscheid gemaakt in productienormen voor harde vloeren (vloercode H) en zachte vloeren (vloercode Z).

Per ruimtesoort/vloer combinatie (categorie) kan Opdrachtnemer een aparte productienorm geven voor de componenten BASIS en VOLLEDIG. Deze productienormen noemen we categorienormen. De codes voor deze categorienormen noemen we respectievelijk Normcode basis en Normcode volledig.

In bijlage D worden per standaard werkprogramma de onderscheiden ruimtesoorten/vloer combinatie (categorie) weergegeven met de gehanteerde coderingen.

Codering schoonmaakprogramma

Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van *BASIS* componenten en *VOLLEDIGE* componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.

De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is (zie de tabel met ruimtesoorten).
- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden.

De code **BKH-5W** betekent dus:

Ruimtesoort **BK** (Bureaunkamers), **H**arde vloeren, welke volgens bovenstaande tabel 255 dagen in 51 weken schoongemaakt dient te worden op basis van werkprogramma **W**, waarvan het *VOLLEDIG* component (BKHV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het *BASIS* component (BKHB) **4** maal per week.

Integrale norm

Opdrachtnemer dient in de invultabel (Bijlage 3 Prijzenblad) voor alle categorieën (ruimtesoort/vloer combinaties) en per normcode een productienorm (categorienorm) op te geven. Dit betekent dus een aparte productienorm voor de uitvoering van de *VOLLEDIG* component en de uitvoering van de *BASIS* component. In Bijlage F (op pagina 51 van dit PVE) is een invulinstructie te vinden.

Bij de opgave van de productienorm van een *BASIS* component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een *VOLLEDIG* component actief is.

In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elke *VOLLEDIG* component als elke *BASIS* component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de opleverfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formule zoals hieronder is beschreven: op basis van de opgegeven productienormen voor de *VOLLEDIG* en *BASIS* componenten.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Opdrachtnemer opgegeven productienormen (categorienormen):

Variabelen voor de formule:	
- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar:	<i>Fa</i>
- Aantal uitvoeringen volledig programma:	<i>Fv</i>
- Aantal uitvoeringen basis programma:	<i>Fb</i>
- Productienorm voor basisprogramma:	<i>Prod_b</i>
- Productienorm voor volledig programma:	<i>Prod_v</i>
- Integrale productienorm:	<i>Prod_i</i>

$$Prod_i = \frac{Fa}{\frac{Fv}{Prod_v} + \frac{Fb}{Prod_b}}$$

1.1.3 Extra taken

In onderstaand schema treft Opdrachtnemer de onderscheidende extra taken aan en de wijze waarop deze in de invultabellen worden opgevraagd (via een normcode of opgave op het tabblad Regulier werk):

Code	Omschrijving	Opgave
E001	Reinigen stalen profielen noodtrappenhuizen	Vaste uren
E002	Verzorging afvalpunten	In min./stuk op tabblad Regulier werk
E003	Tourniquet	In min./keer op tabblad Regulier werk
E005	Technische ruimten	In m ² /uur op tabblad Regulier werk
E006	Technische ruimte - Luchtbehandeling	In min./keer op tabblad Regulier werk
E010	Vergaderplekken - Treinzits - Periodiek	In min./stuk op tabblad Regulier werk
E011	Vergaderplekken - Verrijdbaar - Periodiek	In min./stuk op tabblad Regulier werk

E020	Vloer natuursteen schrobben	In m ² /uur op tabblad Regulier werk
E100	Glasbewassing entreeglas	In min./m ² op tabblad Regulier werk

De inhoud van deze werkprogramma's treft u aan in bijlage PVE_Bijlage_B_ExtraTaken.

Bij het uitvoeren van het extra vloeronderhoud dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

1.1.4 Calculatie

Zoals hiervoor aangegeven dient Opdrachtnemer per normcode een productienorm en uurtarief toe te kennen. Een normcode heeft een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m²/uur, m² vloer/uur.

Productienorm

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid.
- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de Opdrachtnemers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen.
- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline.
- De productienormen voor de basisprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basisprogramma's van toepassing te zijn.
- De productienormen voor vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen dienen haalbaar te zijn en mogen zeker niet negatief of nul zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt.
- Indien Opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar is/zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele Inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet besteksconform te kenmerken.

Uurtarief

- De uurtarieven (en overige eenheidsprijzen) dienen minimaal conform prijspeil van 1 oktober 2025 te zijn.
- De uurtarieven dienen tijdens een aanbesteding door de Opdrachtnemers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van Prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden.
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking.
- De inzet van jeugdige medewerkers (<20 jaar) mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoofdfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn.
- In alle gevallen dient Opdrachtnemer materiaal/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.
- Opdrachtnemer dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de Overeenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materiaal, middelen en machines.
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:
 - Loonkosten (inclusief sociale lasten en inclusief eventuele meerkosten voor overname personeel);
 - Kosten voor vervanging bij absentie;
 - De kosten van afvalzakken/damesverbandzakjes, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd. Dit is ook inclusief de zakken voor de centrale afvalunits);
 - Gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers);
 - Kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
 - Reiskosten en reistijd;
 - Kosten voor aansturing (directe en indirecte leiding);
 - Materiaal, machines en middelen;
 - Werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen;
 - Opleidingen;
 - Overheadkosten;
 - Parkeergelden;
 - Winst en risico,

Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer zelf weet welke eventuele overige kosten voor de uitvoering van de schoonmaak noodzakelijk zijn.

- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op alle gevraagde uurtarieven en/of afroeprijzen.
- Bij de offerte dient een specificatie van uurtarieven te zijn opgenomen van de verschillende personeelscategorieën die Opdrachtnemer inzet. Duidelijk dient te zijn per uurtarief:
 - Op welke loongroep het tarief wordt gebaseerd;
 - De uurtarieven voor vak volwassen dienen minimaal uit te gaan van de desbetreffende loongroep met 3 dienstjaren.
 - Hoe de looncomponent is opgebouwd op basis van de onderhavige cao en de wettelijke toeslagen voor verschillende tijdvakken;
 - Sociale lasten;
 - Wat de overige componenten zijn waarop het uurtarief is gebaseerd, waarbij Opdrachtnemer in elk geval onderscheid maakt in de componenten:
 - Materialen en middelen;
 - Machines;
 - Bedrijfskleding en verdere uitrusting;
 - Inzet directe leiding;
 - Inzet indirecte leiding;
 - Kosten ziekteverzuim en verzuimreductie;
 - Opleiding;
 - Overige overhead;
 - Risico en winst.
- Specificatie (berekening) van al de door Opdrachtnemer gehanteerde all-in uurtarieven waaruit duidelijk hoe de verdeling is tussen de inzet van de verschillende personeelscategorieën.
- Uurtarieven mogen niet negatief of nul zijn.

Indien niet wordt voldaan aan bovenstaande eisen en/of de gevraagde specificaties zijn niet toegevoegd, dan wordt de Inschrijving als niet compleet en daarmee ongeldig verklaard.

Als een gespecificeerd component abnormaal laag lijkt te zijn, dan zal hierover een verificatievraag worden gesteld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Indien het antwoord op deze verificatievraag Opdrachtgever onvoldoende overtuigt van de haalbaarheid van het bedrag in de component, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

1.1.5 Ruimtestaat/bestek

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m² (bij extra taken kan de hoeveelheid een aantal zijn).

De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.

De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte. De berekende kosten voor een ruimte worden gevormd door de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk worden gevormd door de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen en ook eventuele kostenconsequenties zullen alleen door Opdrachtgever via email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum van die wijziging worden doorgegeven.

Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum van die wijziging worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Oprachtnemer vindt de ruimtestaat/bestek in de Invultabel Prijs op het tabblad 'Ruimten Werkdag'. Indien er ruimten in het weekend moeten worden schoongemaakt, dan is er een tabblad 'Ruimten weekenddag'.

1.1.6 Mutaties in het schoonmaakbestek

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Als er wijzigingen plaatsvinden wordt Oprachtnemer hier tevoren van op de hoogte gesteld. Er zal in dat geval een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld en vervolgens op basis van de geldende normeringen en tarieven een herziene prijs worden vastgesteld. Deze prijs zal schriftelijk door Opdrachtgever aan Oprachtnemer worden gecommuniceerd.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Oprachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

1.1.7 Planningsvoorschriften

Specifiek:

- Cito is tussen kerst en oud en nieuw gesloten. Er kunnen wel huurders in het pand aanwezig zijn.

Frequenties

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Bij frequenties die worden aangeduid met xJ, is x het aantal oplevermomenten per jaar.
- De weken van uitvoering dienen te allen tijde te worden afgestemd met de opdrachtgever.
- In de invultabellen (zie toelichting Bijlage F) dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden.

Algemene planningsvoorschriften

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Oprachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in een gebouwinformatieboek.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Oprachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek. De plannings voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.
- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Oprachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

1.1.8 Algemene werkzaamheden

Er zijn een aantal elementen die niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Oprachtnemer als volgt mee om te gaan:

- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Oprachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.
- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Oprachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Oprachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Oprachtnemer dient hierbij het grofvuil op/in de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglas tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Spinrag dient elk oplevermoment te worden verwijderd.

1.1.9 Afval en papier

- Oprachtnemer dient het afval te deponeren in de daarvoor bestemde containers (zie bijlage C).
- Papier (in papierbakken) wordt door een medewerker van het servicepunt van Opdrachtgever verzameld en afgevoerd/vernietigd.
- Oprachtnemer dient gescheiden afvalunits te legen volgens nader overeen te komen werkwijze in overleg met Opdrachtgever.

- Afvalzakken (op te nemen in het uurtarief):
 - a. In afvalpunten (gelijke kleur en gelijkwaardige kwaliteit):
 - i. Oranje zakken voor plastic afval gemaakt van gerecycled materiaal (momenteel: HD zak-50 x 90 cm-T23-50l)
 - ii. Grijszakken voor restafval (momenteel: HD zak 60x80 T23-60l)
 - iii. Bio afbreekbare zakken met trekbandsluiting (momenteel: Biozak-50x65cm 18µm-30l)
 - b. Afvalbakken voor damesverbandzakjes in elk toilet:
 - i. 50x55cm-T10-transparant
 - c. Overige afvalbakken (in o.a. sanitair).
 - i. Worden nu de bovenstaande grijze zakken gebruikt.
 - d. Afvalzakken voor afvalverzameling tijdens schoonmaakwerkzaamheden.
- Damesverbandzakjes (op te nemen in het uurtarief):
 - a. Voor maandverband in elk toilet (momenteel: Europroducts stuk-voor-stuk dosering van plastic zakjes (100% recycleerbaar) verpakt per 30 stuks); zie ook foto bijlage C.

1.1.10 Schoonmaakwerktijden

- In de ochtend (tussen 7.00-9.00 uur): douches (in de parkeergarage), kleedruimte parkeergarage, entreegebied, servicepunt en vergadercentrum (met sanitair). De reden hiervoor is dat later op de dag het vergadercentrum meer is bezet, waardoor schoonmaak minder goed kan.
- Overige gebieden worden veelal vanaf 16.00-19.00 uur schoongemaakt.
- Een extra toiletronde is er op alle verdiepingen op maandag, dinsdag en donderdag tussen 12:00-14:00.

Wat betreft de schoonmaak van de repro, de testruimte (naast de repro), de studio's en ruimten waar examenmateriaal ligt kunt u alleen schoonmaken als er personeel aanwezig is. Het is aan Opdrachtnemer om hier proactief op te acteren.

1.1.11 Werkkasten schoonmaak

De schoonmaak werkkasten zijn in de ruimten:

- 00.A.10
- 0E.B.29
- 01.A.12
- 02.A.15 (alleen voor schoonmaak van ruimten Pondera)
- 03.A.28
- 03.B.67 (alleen voor schoonmaak van ruimten Arcadis)

1.1.12 Informatie en bijzonderheden

In Bijlage C is specifieke informatie weergegeven waarmee u rekening dient te houden bij de uitvoering van de dienstverlening.

Kantoren

- Op de werkplekken zijn geen afvalbakken aanwezig.
- Personeel dient hun afval op de centrale afvalpunten gescheiden te deponeren.
- In de kantoren kunnen belcellen of vergaderunits zijn geplaatst. Deze dienen ook conform het van toepassing zijnde programma aan de binnen- en buitenzijde te worden meegenomen.

Entree

- Op de harde vloer is op de zitplaats een tapijt gelegd. Dit tapijt dient als zachte vloer te worden schoongemaakt.

Atrium (Restaurant)

- Er liggen diverse tapijten op de natuursteen vloer. Dit heeft onder meer te maken met demping van geluid.
- De keuken (incl. opslag, counters) wordt door de eigen dienst schoongehouden.
- De eigen dienst doet na de lunch in het atrium de stoelen rechtzetten en de tafels aan de bovenzijde afnemen.
- Opdrachtnemer dient het atrium aan het einde van de werkdag schoon te maken (incl. tafels/stoelen).
- Omdat het tapijt op de meeste plaatsen niet kan worden verwijderd is er voor het Atrium een apart schrobprogramma opgenomen die 1 keer per jaar in overleg met Opdrachtgever dient te worden uitgevoerd (E020).
- Zie foto's op tabblad Fotos in bijlage C.

Loopbruggen tussen B en C zijde

- Hebben in principe een houten vloer, maar vanwege geluiddemping ligt er tapijt op.
- De trappen tussen de loopbruggen zijn in principe ook van hout, maar die hebben over bijna de hele breedte een pvc-bescherming.
- De glazen zijpanelen vallen onder separatieglas. De binnenzijde daarvan hoort in het geheel bij het reguliere schoonmaakprogramma.

- De ijzeren profielen vallen onder Randen/richels laag. Deze vallen derhalve in het reguliere schoonmaakprogramma.
- Zie foto op tabblad Foto's in bijlage C.

Noodtrappenhuizen

- Deze hebben stalen profielen aan de zijkant van de trap.
- Hiervoor is een extra taak 2x per jaar opgenomen. Er wordt hier 3,5 uur per beurt voor gerekend.
- Zie foto op tabblad Foto's in bijlage C.

Parkeergarage

- De parkeergarage (en bijbehorende ruimte-delen) dient 4 keer per jaar te worden schoongemaakt (zie programma).
- Het vegen vindt momenteel plaats met een bezem en loopveegmachine.
- Jaarlijks dient de hele vloer te worden geschrobt.

Glasbewassing

1. Er is op het dak een valbeveiliging aanwezig met leeflijn. Deze wordt gebruikt voor het dakglas (buiten) en delen van het gevelglas. Voor het gebruik hiervan dient een cursus te worden doorlopen. Houdt er rekening mee dat als er gewerkt wordt met een leeflijn dat er een tweede persoon moet zijn die de leeflijn beheert.
2. Atrium glas (binnenzijde)
 - a. Aan de restaurant zijde zijn er 3 verschillende soorten hoogwerkers nodig om al het glas te kunnen bereiken (i.v.m. o.a. aanwezige vergaderunits/treinzits, stalen constructies boven koffiebar en te bereiken hoogten):
 - i. Schaarhoogwerker voor glas achter de treinzits;
 - ii. Hoogwerker om het dakglas te kunnen bereiken;
 - iii. Hoogwerker om het overige hoge binnenglas en separatieglass te bereiken.
 - b. Er moeten waarschijnlijk ook eerst (delen) van een stalen constructie boven de koffiebar worden weggehaald of een hoogwerker worden gebruikt met een voldoende reikbaarheid.
 - c. Om het glas achter de treinzits te kunnen reinigen is een schaarhoogwerker nodig op rupsbanden. Het is daar smal, dus kans op beschadiging zijpanelen is aanwezig. Daarom moeten deze er eerst worden afgeschroefd.
 - d. De vloer van het Atrium heeft tapijt dat vastligt. Voor het verplaatsen van de hoogwerker over de vloer dient er een zeil over de vloer te worden gelegd, zodat deze niet zal beschadigen door de hoogwerker(s).
 - e. Deze hoogwerkers dienen elektrisch te zijn aangedreven omdat zij binnen moeten rijden (i.v.m. uitstoot).
 - f. Voorafgaand aan een glasbewassingsbeurt dient altijd eerst te worden geïnventariseerd of er andere hoogwerkers nodig zijn dan eerder voorzien in verband met mogelijk nieuwe opstellingen werkplekken, obstakels en architectuur. Daarnaast dient met Opdrachtgever worden afgestemd waar rekening mee moet worden gehouden en of de aanrijroute van de hoogwerkers nog vrij is en geschikt voor de hoogwerkers.
3. Atrium dakglas buitenzijde
 - a. Kent een specifieke instructie. Deze dient eerst te worden doorlopen.
 - b. Je moet namelijk over de balken lopen
4. Gevelglas spoorzijde
 - a. Hoogwerker moet worden geplaatst op druk belopen pad (met fietsenstalling).
 - b. Het wandel/fietspad dient aan beide zijden te worden afgezet, zodat er geen verkeer meer kan passeren tijdens de werkzaamheden.
 - c. Voor deze werkzaamheden dient elke keer een vergunning/ontheffing te worden aangevraagd bij de gemeente. U kunt in de prijsopgave de kosten opgeven die u voor het regelen van deze vergunning berekend als mede de kosten voor het afzetten van het pad.
 - d. De vergunningskosten zelf mag u 1-op-1 doorbelasten (met bewijs van kosten van de gemeente).

1.2 Beheer sanitaire voorzieningen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer de voorraad aan sanitaire artikelen in de gaten houdt voor elke locatie en zelf een melding maakt bij de leverancier van de sanitaire voorzieningen indien de voorraad niet meer op peil is.
- Het –conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen en een melding te maken bij de leverancier van de Sanitaire voorzieningen.

1.3 Ondersteuningswerkzaamheden keuken

De keuken (waaronder de spoelkeuken) en de koffieautomaten worden in principe door de eigen dienst onderhouden en schoongemaakt.

Op dit moment heeft de keuken een urenbudget van 400 uur per jaar waarmee medewerkers van Opdrachtnemer op flexibele wijze kunnen worden ingezet. Deze inzet vindt plaats bij absentie van het vaste keukenpersoneel en in drukke perioden.

Daarbij dient gedacht te worden aan:

- Werk in de spoelkeuken tussen 12.00-14.00;
- Verzorging van de koffieautomaten in het gebouw. Momenteel 5 in totaal. De verzorging betreft het bijvullen en het onderhoudsprogramma draaien (zie bijlage G);
- Aan het einde van de werkdag herbruikbare koffiebekers verzamelen en plaatsen in vaatwasser bij uitgiftepunt (dit gebeurt momenteel standaard elk werkdag en er is 30 minuten per keer voor begroot).

Deze werkzaamheden zijn in de invultabel opgenomen onder Additioneel werk:

- 1002-5W: Verzorging afwassen koffiebekers (dagelijks);
- 1001-1J: Overige flexibele ondersteuning keuken.

LET OP: Opdrachtgever is momenteel aan het overwegen om een extra medewerker in eigen dienst te nemen bij de keuken. Als dit wordt gerealiseerd is de verwachting dat de gevraagde ondersteuning geheel of gedeeltelijk zal worden afgebouwd, waarna ondersteuning niet of meer incidenteel zal worden gevraagd.

1.4 Afroepwerkzaamheden

Afroepwerkzaamheden zijn optionele dienstverlening. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Er is dus geen verplichte afname van afroepwerkzaamheden door Opdrachtgever van Opdrachtnemer.

Onder afroepwerkzaamheden vallen:

- Glasbewassing;
- Specifieke afroepwerkzaamheden;
- Regiewerk.

1.4.1 Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt onder andere verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Gevelglas buiten;
- Gevelglas binnen;
- Separatieglas.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat.
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten).
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient ook verwijderd te worden.

1.4.1.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en –evaluatie (verder te noemen RI&E) uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers, ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

Als uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

1.4.1.2 Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt dat de frequentie per locatie kan verschillen.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de Overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen.

1.4.1.3 Prijs

Per soort glas worden er m²-prijzen opgevraagd. De m²-prijs dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m²-prijzen om. Opdrachtnemer dient dus in elk geval in de m²-prijs de volgende kosten op te nemen:

- Personeelskosten (loonkosten e.d.);
- Het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (uitgezonderd hoogwerkers en tuckerpolesystemen*);
- Gebruik van gangbaar materieel;
- Reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- Overheadkosten;
- Parkeergelden;
- Winst en risico.

*) als het volgens RI&E nodig is om deze voorzieningen in te zetten, dan zal daar voor de benodigde voorzieningen een totaalprijs per uitvoering worden opgevraagd.

De totaalprijs per uitvoering voor de eventuele voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houd daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d. Daarnaast dient de opgegeven totaalprijs onderbouwd te worden met behulp van de uitgevoerde RI&E. De totaalprijs per uitvoering zal getoetst worden op realiteit.

1.4.1.4 Hoeveelheid

In de invultabellen zijn de oppervlakten per glassoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Als tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht. Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

1.4.1.5 Algemene planning

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met aangegeven contactpersoon van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Als door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van tevoren, kenbaar te maken en per ommegaand met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

1.4.2 Specifiek afroepwerkzaamheden

Het gaat hier om specifieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals:

- Computerapparatuur
- Luxaflex;
- Vloerhandelingen.

Voor al deze werkzaamheden worden eenheidsprijzen op basis van een staffel aangevraagd.

1.4.3 Regiewerk

Oprachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I of II (loongroep 1 en 2 van 22 jaar of ouder) en Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3 van 22 jaar of ouder) uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Oprachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige cao-toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Oprachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Oprachtnemer zullen, op verzoek van een bevoegd vertegenwoordiger van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.
- Oprachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar zijn.

1.5 Calamiteiten

Oprachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Oprachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: kleine incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd bij de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I en II (van 22 jaar of ouder) in het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Oprachtnemer dient:

- Te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever).
- Bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie.
- Personeel van Oprachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
- Na uitvoering van de werkzaamheden een gereed melding te geven bij Opdrachtgever;
- Bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere werk.

Het calamiteitenplan dient voor aanvang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van Opdrachtgever.

Indien Oprachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Oprachtnemer in rekening te brengen.

Indien Oprachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Oprachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

2. Eisen aan de dienstverlening

Deze paragraaf beschrijft de overige eisen waaraan de aanbieding van Opdrachtnemer moet voldoen.

2.1 Algemeen

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Als in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking.
- Vermelde afnamehoeveelheden zijn een inschatting van de te verwachten afname gedurende de contractuele samenwerking. Echter, deze geschatte hoeveelheden zijn geen verplichting voor Opdrachtgever. Het kan voorkomen dat significant minder werkzaamheden, tegen de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen, worden afgenomen dan op voorhand geschat. Opdrachtnemer dient ook bij mindere afname dan haar prijzen gestand te doen en als zodanig te hanteren.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absentisme van zijn personeel.
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de dienstverlening of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het ingezette materiaal, de ingezette middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald.
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.
- Opdrachtgever gaat ervanuit dat inlenersaansprakelijkheid voor Opdrachtgever niet van toepassing is ten aanzien van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever wel inlenersaansprakelijkheid heeft dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever te melden. Mocht blijken dat Opdrachtgever wel inlenersaansprakelijkheid heeft, dan zal er een zogenoemde G-rekening worden ingericht om het deel van de factuur dat de loonheffing betreft op te voldoen.

2.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

2.3 Gebruik naam Opdrachtgever

Opdrachtnemer maakt in publicaties (persberichten daaronder begrepen) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de opdracht of van Opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt Opdrachtgever ook niet als referentie. Het voorgaande is slechts anders indien Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.

2.4 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij een Overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. Het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing dient duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever.

Opdrachtgever houdt de Code Verantwoordelijk Marktgedrag¹ als richtlijn aan. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer zich ook aan de richtlijnen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag houdt.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat als ten aanzien van een Inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Juristen;

¹ <https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/>

- Brancheverenigingen;
- Code commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- Vakbonden;
- Adviseurs.

2.5 Duurzame samenleving

Opdrachtgever hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van leveranciers die deze visie ondersteunen. In het algemeen streeft Opdrachtgever ernaar om te voldoen aan de criteria die staan vermeld op de website <https://www.mvicriteria.nl/>. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever in de toekomst ook ten aanzien van de productgroep schoonmaak een hoger ambitieniveau zal eisen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij (indien mogelijk) zullen meebewegen met Opdrachtgever.

2.5.1 Algemeen

- Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Opdrachtnemer aansprakelijk.
- Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA-keur of gelijkwaardig.

2.5.2 Doseringen, navullingen en verpakkingen

- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare-, als in droge vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptimalisatie wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, inclusief een werkinstructie voor het personeel, dat de doseerinstructies voor het verdunnen van schoonmaakproducten moet worden gevolgd, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
- Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke werkinstructies voor het personeel en ziet erop toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
- Verpakkingen:
 - Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. In deze eis gaat om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumptieafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten. Definities zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.
 - Opdrachtnemer dient indien gevraagd door Opdrachtgever een toelichting te kunnen geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
 - de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 - de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 - welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

2.5.3 Inzet middelen

- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.
- De te gebruiken interieurreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het [EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken](#) (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan dit aantonen doordat deze producten een geldig certificaat hebben van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.
- Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

2.5.4 Inzet materiaal

- Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd. In bijlage C vindt u op welke plaats Opdrachtgever een wasmachine-aansluiting heeft. Opdrachtnemer dient wasmachines zelf aan te schaffen (de huidige wasmachine is eigendom van het zittende schoonmaakbedrijf).
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.

Ladders

Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn over de correcte toepassing/gebruik van de ladders. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmede te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

Hoogwerkers

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmede van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

2.6 Klachten

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.
- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient klachten, als deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten geldt dat deze de eerstvolgende schoonmaakuitvoering dienen te zijn verholpen.
- Opdrachtgever legt klachten vast via het systeem Topdesk. Deze klachten worden door het servicepunt van Opdrachtgever – afhankelijk van de klacht – vermeld in het logboek of direct gecommuniceerd aan de leidinggevende van Opdrachtnemer.

2.7 Personeel en organisatie

2.7.1 Overname personeel

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO. Dit kan onder meer betekenen, dat Opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. Het proces hieromtrent dient zorgvuldig te verlopen. Opdrachtgever zal, als een vakbond daarom verzoekt, de door Opdrachtnemer beloofde uurinzet (per locatie) voor de (hoogfrequente) werkzaamheden afgeven.

De eventuele meerkosten of meeruren als gevolg van overname van schoonmaakpersoneel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel. Van de huidige leveranciers heeft Opdrachtgever gegevens gekregen van de eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel, zie hiervoor de bijgesloten bijlage. De lijst kan natuurlijk nog wijzigen door aanname/aflopende/opgezegde contracten.

2.7.2 Social return

- Opdrachtnemer dient te streven naar 5% social return gebaseerd op de uurinzet van de opdracht. Hiertoe zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek treden om uitwerking te geven aan hoe dit zal worden bereikt.
- Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de daadwerkelijk inzet van social return.

2.7.3 Uurinzet

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke uitvoering van een urenregistratie van al het schoonmaakpersoneel dat werkzaam is bij Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een overzicht met de ingezette uren verstrekken gespecificeerd per week en/of werkdag.
- Opdrachtgever kan deze uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreerde tijdsinzet.
- Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant.

2.7.4 Leidinggevenden

- Opdrachtgever vindt het van belang dat er voldoende toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevende die geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud II uit het Handboek functieindeling, behorende bij CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid dat geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie (Ambulant) objectleider II of III uit het Handboek functieindeling, behorende bij de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

2.7.5 Personeelsleden

- Alle personeelsleden dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Werkzaamheden welke niet volgens planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor al het personeel overleggen aan Opdrachtgever dat locaties van Opdrachtgever betreft.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te weigeren, dan wel vervanging te eisen. In een dergelijk geval zal Opdrachtgever dit motiveren (voor zover wettelijk toegestaan).
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, als de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
 - i. NAW-gegevens
 - ii. Geboortedatum
 - iii. Specificatie van de gewerkte uren

Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren.

- Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.
- Al het schoonmaakpersoneel moet periodiek worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur en -machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen). De contractant houdt van deze scholing (introductie/ beroepsopleiding) een overzicht bij ten behoeve van Opdrachtgever.

2.7.6 Geheimhouding

- Opdrachtgever dient zich er bewust van te zijn dat er **zeer vertrouwelijke informatie** op de locatie van Opdrachtgever aanwezig is.
- Personeel van Opdrachtgever kan in aanraking komen met deze vertrouwelijke informatie.
- Expliciet wordt verwezen naar de passages rondom geheimhouding benoemd in de Algemene inkoopvoorwaarden van Cito.

2.7.7 Absentie

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet (uitgesteld) uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Ook dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden.

2.7.8 Bedrijfskleding

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat personeel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

2.7.9 Arbo

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arboret. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arboret, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

RI&E

Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de werkzaamheden een risico-inventarisatie uit te voeren met betrekking tot de gevraagde dienstverlening in en rondom de gebouwen van Opdrachtgever. Deze risico-inventarisatie dient op verzoek van Opdrachtgever te kunnen worden overlegd. Opdrachtnemer kan voor deze risico-inventarisatie(s) geen extra kosten in rekening brengen.

2.8 Communicatie

2.8.1 Overleg

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

Operationele communicatie

Bij het servicepunt van Opdrachtgever komen klachten en meldingen binnen. Daarnaast komen daar eventuele verzoeken voor extra schoonmaak en/of evenementen binnen. Het servicepunt gebruikt het logboek voor communicatie en zal bij meldingen/klachten (afhankelijk van de aard) direct contact zoeken met de leiding van Opdrachtnemer.

Als er knelpunten zijn, dan zullen deze door het servicepunt worden geëscaleerd naar de facilitair adviseur/contractmanager van Opdrachtgever.

Tactisch overleg

In het tactisch overleg wordt gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen), de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek en het nakomen van de actiepunten en gemaakte afspraken.

Strategisch overleg

In het strategisch overleg wordt gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en afroepwerkzaamheden, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet, ervaringen m.b.t. tactisch overleg en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, dat binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd. Onderstaand communicatieschema geeft het soort overleg met bijbehorende frequentie en partijen weer.

Overlegniveau	Frequentie	Overleg tussen:
Operationeel	Naar inzicht	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directe leiding Opdrachtnemer ▪ Medewerker Servicepunt
Operationeel/ tactisch	Bij escalatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer ▪ Facilitair adviseur/contractmanager Opdrachtgever
Tactisch	4 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indirecte leiding Opdrachtnemer ▪ Accountmanager Opdrachtnemer ▪ Facilitair adviseur/contractmanager Opdrachtgever
Strategisch	1 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directie Opdrachtnemer ▪ Overige vertegenwoordiging Opdrachtnemer ▪ Inkoper Opdrachtgever ▪ Facilitair adviseur/contractmanager Opdrachtgever

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

2.8.2 Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer dient op elke locatie, bij aanvang van de Overeenkomst, een gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, op een centrale plaats op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

Taakkaarten en periodieke planners

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

Veiligheidsbladen

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

Logboek

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek op te nemen in het gebouwinformatieboek. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld. Dit logboek is bedoeld voor de communicatie tussen het servicepunt van Opdrachtgever en de schoonmaakmedewerkers en voor schoonmaakmedewerkers onderling.

2.8.3 Managementinformatie

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Ervaringen van het schoonmaakpersoneel, ziekte/verloop/vervanging.
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Knelpunten en voorstellen voor oplossingen;
- Overzicht wel en niet uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementrapportage dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementrapportage worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

2.9 Toegang

2.9.1 Parkeerbeleid

Het is voor leveranciers niet toegestaan te parkeren in de parkeergarage van Cito. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde rekening mee te houden.

In de omgeving is sprake van betaald parkeren voor een beperkte periode. In de buurt is de parkeergarage van het Centraal Station. Houdt rekening dat het vanaf die parkeergarage nog minimaal 15 minuten lopen is naar de ingang van het kantoor van Opdrachtgever.

2.9.2 Kantoor

De schoonmakers krijgen toegang middels een key-pass. Hiermee kunnen zij de meeste ruimten betreden, behalve:

- De ruimten waar examenmateriaal is opgeslagen of wordt verwerkt;
- ICT-ruimten;
- Studio's met audiovisuele apparatuur;
- Technische ruimten.

Deze ruimten dient de schoonmaker te betreden onder toezicht van een medewerker van Opdrachtgever. Hiervoor dient Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken te maken.

Verder gelden de volgende eisen:

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat het schoonmaakpersoneel tijdig worden aangemeld, zodat de toegang kan worden geregeld.
- Indien een personeelslid niet meer actief is bij Opdrachtgever, dan dient de key-pas te worden geretourneerd binnen 1 maand.
- Een key-pass mag nooit door personeel aan een derde worden afgegeven.
- Verlies van een key-pas dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.
- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde toegangsvoorzieningen aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

2.10 Privacy

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om veilig om te gaan met persoonsgegevens. Zowel voor persoonsgegevens behorend bij medewerkers die voor of namens Opdrachtnemer binnen deze opdracht werkzaamheden verrichten als voor eventuele persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt om de opdracht te kunnen uitvoeren.

2.11 Opstart

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materiaal en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Inrichting digitale systemen;
- Vormgeving en uitrol taakkaarten en periodiek planners;
- Hoe instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van het huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

Eventueel achterstallig onderhoud

Opdrachtgever vindt het zeer belangrijk dat het schoonmaakniveau bij aanvang zo snel mogelijk geheel op orde is. Dat betekent dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgdragen dat het schoonmaakniveau aan de gestelde resultaatniveaus dient te voldoen (die gelden tijdens de operationele periode).

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Opdrachtnemer zal zich derhalve mogelijk moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken. Als de overeenkomst wordt beëindigd, is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor tijdig wegwerken van het achterstallig onderhoud dat door Opdrachtnemer is veroorzaakt.

Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na start van de Overeenkomst het achterstallig onderhoud van de volgende zaken per locatie in kaart te hebben gebracht:

- Periodiek onderhoud van vloeren (voor zover deze valt onder de gevraagde dienstverlening);
- Kalkaanslag op wastafels en in sanitaire ruimten.

Voor deze zaken dient Opdrachtnemer een gespecificeerd offerte op te stellen gebruik makend van de eenheidsprijzen in de offerte. Werkzaamheden voor het wegwerken van dit achterstallig onderhoud mogen pas na goedkeuring door

Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet alle werkzaamheden voor het wegwerken van het achterstallig onderhoud uit te laten voeren of deze achterstallige werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Na deze periode van 2 maanden kan Opdrachtnemer geen aanspraak meer maken op eventueel achterstallig onderhoud.

Voor al het eventuele overige achterstallig onderhoud geldt dat Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening kan brengen en dat deze binnen 2 maanden moeten zijn weggewerkt. Na deze periode van 2 maanden zullen tijdens de kwaliteitsmetingen worden gemeten conform het vereiste resultaatsniveau.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat na uitvoering door Opdrachtnemer, Opdrachtnemer zich niet meer kan beroepen op eventuele onvoldoende kwaliteit als gevolg van achterstallig onderhoud. Meerkosten zullen alleen worden betaald, indien gebleken is dat de werkzaamheden ook daadwerkelijk correct zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer dient daarom een bevoegd persoon van Opdrachtgever een opdrachtbon ter accordering te laten tekenen.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever geen goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat er zal worden vastgesteld in hoeverre er daadwerkelijk sprake is van achterstallig onderhoud. Als hiervan sprake is, dan zal hiermee rekening worden gehouden tijdens eventuele kwaliteitsmetingen.

2.12 Facturering

2.12.1 Algemeen

Factureren vindt plaats per kostenplaats. Opdrachtgever zal na gunning duidelijk aangeven welk deel onder welke kostenplaats valt.

Op dit moment worden de volgende kostenplaatsen onderscheiden:

- Kostenplaats 9622: Schoonmaakkosten Service (servicekosten);
- Kostenplaats 9625: Schoonmaakkosten Cito;
- Kostenplaats 9650: Ondersteuningswerkzaamheden keuken.

Per kostenplaats dient er een aparte factuur te komen waarop duidelijk de kostenplaats wordt vermeld.

Facturen dienen in pdf-formaat te worden gezonden aan Opdrachtgever. De exacte informatie wordt na gunning bekendgemaakt.

2.12.2 Dienstverlening

De facturering van de werkzaamheden dient als volgt plaats te vinden:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Overige afroepwerkzaamheden.

De facturen dienen, mogelijk per locatie, te worden gericht aan Opdrachtgever conform een factuurspecificatie.

Het kan zijn dat een externe partij de facturen namens Opdrachtgever goedkeurt. In dat geval zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan op de hoogte stellen. Opdrachtnemer dient in dat geval alle facturen ter goedkeuring te zenden aan deze externe partij. Zij controleren de factuur op juistheid en zullen deze na goedkeuring doorzenden aan Opdrachtgever. Bij afkeuring zal de factuur met motivatie worden retour gezonden. De betalingstermijn gaat pas in na goedkeuring van de factuur door deze externe partij. Opdrachtnemer dient hiervoor rekening te houden met een verwerkingstijd van 5 werkdagen.

2.12.2.1 Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden.

2.12.2.2 Glasbewassing

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en eventuele gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbonnen dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
 - Gehanteerde methode;
 - Eventueel ingezet materiaal (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd.

2.12.2.3 Overige afroepwerkzaamheden

Dit betreft de specifieke afroepwerkzaamheden of regiewerk.

Voor de facturering van dienen de overeengekomen eenheidsprijzen of uurtarieven, overeenkomstig de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Als afroepwerkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige CAO een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbonnen dienen de volgende zaken per opdracht weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - In geval van een overeengekomen beurtprijs:
 - Betreffende beurtnummer;
 - Betreffende beurtprijs;
 - Aantal uitvoeringen.
 - In geval van regiewerk:
 - Uurinzet;
 - Betreffende uurtarief;
 - Omschrijving van de werkzaamheden.

2.13 Huisregels

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- De veiligheidsregels;
- De vluchtwegen op de locatie(s);
- De werking van het alarmsysteem;
- Het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- Bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.
- Het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne en er representatief uit te zien.
- Roken in het gebouw van Opdrachtgever is niet toegestaan.

- Het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk en noodgevallen, is verboden.
- Bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- Het dragen van audioapparatuur, koptelefoons, oordopjes en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

2.14 Toetsing dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst middels:

- Een vaststellingsrapport;
- Kwaliteitsmetingen.

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitsmeting wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

2.14.1 Vaststellingsrapport

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) de gevraagde dienstverlening, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.

Als uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Als wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

2.14.2 Kwaliteitsmetingen

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt de schoonmaak kwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. Als een meting leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. Afkeuringen van herinspecties leiden tot de bevoegdheid voor Opdrachtgever om kortingen toe te passen op de maandbedragen van de schoonmaak. Zie hiervoor bijlage F.2.

Met de kwaliteitsmetingen wordt de kwaliteit van de schoonmaak gecontroleerd op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodieke planning. Deze vorm van meten noemen we de technische meting.

Kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door een Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde.

VSR-KMS

Opdrachtgever kan als systeem voor kwaliteitsmetingen kiezen voor VSR-KMS. De toegepaste versie zal 3 of recenter zijn. Deze schoonmaakmeetmethode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor inrichting en toepassing van dit systeem (o.a. ruimtecategorieën, AQL per ruimtecategorie, interpretatie uitkomsten) wordt verwezen naar bijlage F.1.

Intexo-meetsysteem

Opdrachtgever kan als systeem voor kwaliteitsmetingen kiezen voor het Intexo-meetsysteem. Voor de definitie en uitleg van dit meetsysteem alsmede de interpretatie van de uitkomsten wordt verwezen naar bijlage F.1.

2.14.3 Meten van het proces

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Opdrachtgever vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Daarom vinden wij het belangrijk om tijdens de technische meting op gestructureerde wijze aandacht te besteden aan het meten van aspecten van het schoonmaakproces (kortweg genoemd de procesmeting). Dit doen wij door middel van het uitvoeren van constatering tijdens de technische metingen.

Code	Aspect/constatering	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Randvoorwaarden				
1.	Werkkast in orde?	Schoon en ordelijk	Afkeur Goedkeur	1
2	Materialen in orde?	Schoon en in goede staat	Afkeur Goedkeur	1
3	Middelen in orde?	Correct geëtiketteerd Correct opgeslagen Productinformatie aanwezig Doseersysteem aanwezig	Afkeur Goedkeur	1
4	Werkwagen in orde?	Werkwagen schoon en ordelijk Compleet ingericht	Afkeur Goedkeur	1
5	Taakkaart aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1
6	Periodiek planning aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1

Bij de beoordeling Afkeur wordt gegeven, wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet aanwezig is, zal er N.V.T. worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score procesmeting (van 1 locatie):

Een afkeur zal de waarde 0 krijgen. Een goedkeur de waarde 1. De score voor de procesmeting wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: (#Goedkeur/ #Constateringen) * 100%.

Voorbeeld: er zijn 5 aspecten die de beoordeling Goedkeur krijgen en 1 aspect krijgt de beoordeling Afkeur. De score op dit onderdeel wordt dan $5/6 * 100\% = 83,33\%$ (afroonden op twee cijfers achter de komma).

Berekening score over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde procesmetingen in de bedoelde periode.

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70%.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

2.15 Einde Overeenkomst

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer.

Als uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd. Als wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Bijlage A. DEFINITIES

A.1 Terminologie

Term	Definitie
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van tevoren vastligt.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Efficiency	Het verschil tussen de in de offerte berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de Direct leidinggevend en belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Regiewerkzaamheden (niet-specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I (loongroep 1) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II (loongroep 2) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden graffiti verwijderen (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische graffiti verwijdering betreft regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden graffiti verwijdering (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier(e) werk(zzaamheden)	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgeschreven.
Topfrequentie	De hoogste opleverfrequentie binnen een schoonmaakwerkprogramma van alle handelingen.
Uren niet-meewerkende leiding	De tijd in uren waarmee de Direct leidinggevend en belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren welke wordt ingezet door personeel om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de Uren niet-meewerkende leiding niet meegenomen.).

A.2 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt gegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter, een vernoemde handeling voor of resultaatomschrijving van een element geldt voor al diezelfde of tot diezelfde elementgroep behorende elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Element	Definitie
Aanrecht-/keukenblok	Aanrecht, wasbak, buitenkant onder-/bovenkastjes.
Afvalbak	Papierbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaar, pedaalemers, GFT-afvalbakken, afvalbakken voor plastic, afvalbakken voor restafval, afvalbakken voor damesverbandzakjes , containers. (Containers dienen steeds gesloten en ordelijk te worden teruggeplaatst.)
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materiaal, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Armatuur/lamp	<u>Hoog</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL-armaturen, bevestigd in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien. <u>Laag</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Balie	Receptiebalie, uitgiftebalie, loket.
Bank	Meubelstuk waar men met twee of meer personen op kan zitten.
Bedieningspaneel	Een plaat/paneel waarop mogelijk schakelaars, druk- of draaiknoppen, lampen, meters, displays en soms monitoren op gemonteerd zijn ter bediening.
Brandblusapparaat	Brandhaspel, brandslang, brandblusser, brandmelder.
Bureau/tafel	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels. Indien in het werkprogramma het onderdeel werkblad wordt genoemd, dan wordt bedoeld de bovenzijde van het werkblad inclusief de kopse kanten
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit: deur, deurklink, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in deur, deurdrangers, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die erachter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages behoren tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak bij het element "deur/glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur.
Elektrisch apparaat	Magnetrons, koelkasten, koffie-/drankautomaten, waterkoeler, audioapparatuur, projectie-apparatuur, printers, faxen, tv etc.
Gordijnrail	Rails of roede waar een gordijn aan bevestigd kan worden.
Kabelgoot	Een goot waarin kabels verwerkt zijn.

Kapstok	De losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding aan kan worden opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend, waarvan het bovenzvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Voorbeelden zijn: kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluisen, archiefkasten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als hoge kast gezien.
Kast inbouw	Een in de muur weggewerkte kast.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenzvlak lager is dan 1.75 m. Voorbeelden zijn: verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluisen, archiefkasten en kledingkasten.
Leiding/buis	Alle zichtbare leidingen en buizen tot en met 2.00m.
Lichtknop/contact	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters die geplaatst zijn in plafonds, wanden en ramen.
Monitor	Onder dit element wordt ook gerekend: pc-beeldschermen.
PC-apparaat	Onder pc-apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc-apparatuur, pc-kast, boxen, printers, faxen, toetsenbord en muis.
Plint	Alle in de ruimte aanwezige plinten.
Radiator/convectorkast	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, radiatoren, convectieputten en convectoren.
Rand/richel	<u>Hoog</u> : alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: planken in (open) stellingkasten, boekenplanken en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen. <u>Laag</u> : alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: boekenplanken, planken in (open) stellingkasten, deurstoppers en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.
Sanitaire accessoires	Alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/-automaat, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/ toiletborstel(houder), planchet, luchtverfrisser, verbandautomaat, spiegel en zeepbakje.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletputten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, (wand)beugel, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord	Hier onder vallen schoolborden, whiteboards, digiborden, flipovers. De schoonmaak is verantwoordelijk voor de randen en richels van deze elementen (waaronder krijtrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden). Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het scherm en de (bord)wisser.
Separatieglas	<u>Hoog</u> : alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hierbij. <u>Laag</u> : alle glasoppervlak tot en met 2.00 m of tot en met een horizontale scheiding t.h.v. 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting en het glas naast de deur horen hierbij.

	Als de indicatie hoog of laag niet is genoemd, dan betreft het zowel het hoge als lage separatieglas.
Stoel/kruk	Onder het element stoel/kruk wordt ook gerekend: krukjes, douchestoel, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element dient deze op zijn oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
Telefoon	Alle vaste telefoontoestellen, inclusief telefoonhoorns.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden, schopboarding, stootranden, liftgoten en deurgeleiders.
Wanddecoratie	Schilderijlijsten en klokken.
Wanden (afwasbaar)	Reikhoogte: is alles tot en met 2.00m. Volledig: tot een maximale hoogte van 3.00m tenzij anders vermeld.
Whiteboard	Zie Schoolbord.

A.3 Elementonderdelen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. Van deze elementen hoeft soms maar een deel te worden schoongemaakt. Bij verschillende elementen kan dit discussie opleveren welke (onder)delen van het element eigenlijk worden bedoeld.

In de werkprogramma's is aangegeven op welk elementonderdeel de betreffende handeling van toepassing is. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke onderdelen van een element met bijbehorende definitie weergegeven.

Onderdeel	Definitie
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element. Hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element. Hierbij horen alle verticale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen.

A.4 Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. In deze bijlage worden de te gebruiken handelingen omschreven.

Voor niet genoemde handelingen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Handeling	Definitie
Afnemen	<p>Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na afnemen:</u> vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>
Conserveren	<p>Het aanbrengen van een beschermlaag.</p> <p><u>Resultaat na conserveren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een beschermlaag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.</p>
Dieptereinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het dieptereinigen van het element dient deze terug op zijn oorspronkelijke plaats te worden gezet.</p> <p><u>Resultaat na dieptereinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Kristalliseren	<p>Het machinaal en chemisch herstellen, verharden en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren.</p> <p><u>Resultaat na kristalliseren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.</p>
Moppen	<p>Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruikmakend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop, vlakmop of moppmachine.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.</p>
Moppen, plaatselijk	<p>Het plaatselijk moppen op plaatsen daar waar vervuiling is, vlekken verwijderen.</p> <p><u>Resultaat na plaatselijk moppen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, enkelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in één handeling moppen.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).</p>
Moppen, dubbelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en met de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen. Hierbij is de eerste handeling niet van plint tot plint en de tweede wel.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodenfouten).</p>

Nat reinigen	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen.</p> <p><u>Resultaat na nat reinigen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Nazicht van ernstige verstoringen	<p>Het verwijderen van spinrag, grof vuil, afval, etensresten, verpakkingsmateriaal, kauwgom, plakband en overige bevestigingsmateriaal op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte.</p> <p><u>Resultaat na nazicht:</u> de ruimte/elementen dient/dienen vrij te zijn van onaangename geuren. Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.</p>
Periodiek vloeronderhoud	<p>Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschermde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ sprayen en uitwrijven ○ strippen en conserveren • Niet beschermde vloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ schrobben en droogzuigen • Tapijtvloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ tapijtreiniging • Flotexvloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ volgens voorschrift van fabrikant • Houten vloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ sprayen en uitwrijven • PVC en Tarkett vloeren: <ul style="list-style-type: none"> ○ schrobben en droogzuigen ○ sprayen en uitwrijven
Reinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het reinigen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.</p> <p><u>Resultaat na reinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p> <p>BELANGRIJK: Deze handeling dient, ongeacht de zichtbaarheid van de vervuiling, te worden uitgevoerd op het benoemde gedeelte van het element. Dit ter voorkoming van de vermeerdering van micro-organismen.</p>
Schrobben	Zie Schrobben en droogzuigen
Schrobben en droogzuigen	<p>Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger.</p> <p><u>Resultaat na schrobben en droogzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Sprayen en uitwrijven	<p>Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruikmakend van een aangepast eventueel gecombineerd reinigings- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt.</p> <p>Op beschermde vloeren, houten vloeren, PVC en Tarkett vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden.</p>

	<p><u>Resultaat na sprayen en uitwrijven</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermde vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Stofzuigen	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen tippend	<p>Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger.</p> <p><u>Resultaat na tippend stofzuigen</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen volledig	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar, niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van het volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofwissen	<p>Het stofbindend verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil en stof van een egale, vlakke, gesloten vloer.</p> <p><u>Resultaat na stofwissen</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof.</p>
Strippen	<p>Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer.</p> <p><u>Resultaat na strippen</u>: van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.</p>
Tapijtreiniging	<p>De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling.</p> <p><u>Resultaat na tapijtreiniging</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.</p>
Uitwrijven	<p>Het eerst reinigen van de vloer en daarna herstellen van de vloer, gebruikmakend van een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt. Hierbij worden geen chemische middelen gebruikt.</p> <p><u>Resultaat na uitwrijven</u>: de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Vegen	<p>Het verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil van harde vloeren.</p> <p><u>Resultaat na vegen</u>: het volledige vloeroppervlak is vrij van niet gehecht, losliggend vuil. Een aanvaardbare hoeveelheid stof kan nog aanwezig zijn, omdat vegen deels opdwarrelen van stof veroorzaakt.</p>
Vlekken verwijderen	<p>Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak.</p> <p><u>Resultaat na verwijderen vlekken</u>: het volledige oppervlak is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>

A.5 Schoonmaakmethoden

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In Bijlage A.5.1 worden de typen van de verschillende vuilsoorten weergegeven. Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

In Bijlage A.5.2 worden bij de verschillende vloeren de bijbehorende onderhoudsmethoden, ingedeeld naar vuilsoort, genoemd.

A.5.1 Vuilsoorten

Vuilsoort	Typen vuil
Niet gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: stof, stofophopingen, losliggend vuil zoals zand, sigarettenpeuken, grofvuil, papiersnippers, haren.
Licht tot matig gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, vingertasten, huidvetten.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, schopstrepen, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen.

A.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer

Vloer	Vuilsoort	Onderhoudsmethoden
Vloeren, voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Strippen en conserveren • Kauwgom verwijderen
Vloeren, niet voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Nat reinigen/moppen • Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Tippend stofzuigen • Volledig stofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen • Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
Flotex vloeren	Niet gehecht losliggend vuil en stof	<ul style="list-style-type: none"> • Borstelstofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Vlekken verwijderen

		<ul style="list-style-type: none"> • Aanvullend onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen

N.B.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van het meubilair indien er laagfrequent vloeronderhoud (zoal bijvoorbeeld strippen en conserveren, schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat etc.) uitgevoerd dient te worden.

Andere schoonmaakmethoden dan in bovenstaande tabel kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is gegeven.

Bijlage B. WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK

Overzicht schoonmaakprogramma's

- 1) **Programma W:** **Werkruimten**
 - Bureaukamers
 - Vergaderruimten
 - Studio's
 - Instructieruimten
 - Mediatheek/bibliotheek

- 2) **Programma S:** **Sanitaire ruimten**
 - Toiletten
 - Douches
 - Kleedruimten

- 3) **Programma V:** **Verkeersruimten**
 - Entree
 - Lift
 - Trap
 - Gangen
 - Hallen
 - Restauratieve ruimten
 - Pantry
 - Opslag/archief/magazijn
 - Sportruimten

- 4) **Programma P:** **Parkeergarage**
 - Incl. aangesloten ruimten

- 5) **Programma X:** **Periodiek vloeren beschermd**

W – Werkruimten

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/lampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastig	Afnemen
Plinten/ kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Schoorborden	Randen/richels	Afnemen
Separatieglas laag	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Armaturen/lampen (hoog)	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Oogdouche	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

S - Sanitaire ruimte

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink Volledig	Reinigen Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/stofzuigen Nat reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas laag	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Armaturen/lampen (laag)	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armaturen/lampen (hoog)	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen

V – Verkeersruimte

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Randen/richels	Afnemen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen/vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuur/lampen (laag)	Volledig	Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstukken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas laag	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/vegen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Armatuur/lampen (hoog)	Volledig	Reinigen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Asbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Horizontaal	Afnemen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Jaarlijks		
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

*) met 'incl. 10m zone' wordt bedoeld bij de entrees een gebied van 10m² aan de buitenzijde van de entree.

P – Parkeergarage

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Intercom zuilen	Volledig	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Leuningen	Volledig	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas laag	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Vegen/stofzuigen Vlekken verwijderen
Aanvullend		
Vloeren	Volledig Volledig	Vegen/stofzuigen Nat reinigen d.m.v. schrobber

XB – Periodiek vloeren beschermd

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Periodiek		
Vloeren	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Strippen en conserveren Inruimen meubilair

Extra taken

Zie los document PVE_Bijlage_B_ExtraTaken.pdf.

Bijlage C. BIJZONDERHEDEN

Zie los document Bijlage_C_Informatietabel.xlsx.

Bijlage D. Normcodes per categorie

De codering van de categorienormen is in onderstaande tabel weergegeven in de kolommen 6 (Normcode basis) en 7 (Normcode volledig).

Werk-pro-gramma	Omschrijving	Categorie (ruimte-soort/vloer combinatie)	Ruimte-soort-code	Vloer-code	Normcode Basis	Normcode Volledig
P	Parkeergarage	Parkeergarage - harde vloeren	VP	H	VPHB	VPHV
P	Parkeergarage	Parkeergarage - zachte vloeren	VP	Z	VPZB	VPZV
S	Sanitaire ruimten	Douche - harde vloeren	SD	H	SDHB	SDHV
S	Sanitaire ruimten	Kleedruimte - harde vloeren	SK	H	SKHB	SKHV
S	Sanitaire ruimten	Toilet - harde vloeren	ST	H	STHB	STHV
S	Sanitaire ruimten	Toilet naloop - harde vloeren	ST	H	STHB	
V	Verkeersruimten	Fitnessruimte - harde vloeren	GF	H	GFHB	GFHV
V	Verkeersruimten	Keuken - harde vloeren	KK	H	KKHB	KKHV
V	Verkeersruimten	Pantry - harde vloeren	KP	H	KPHB	KPHV
V	Verkeersruimten	Pantry - zachte vloeren	KP	Z	KPZB	KPZV
V	Verkeersruimten	Restaurant/kantine - harde vloeren	KR	H	KRHB	KRHV
V	Verkeersruimten	Restaurant/kantine - zachte vloeren	KR	Z	KRZB	KRZV
V	Verkeersruimten	Opslag/archief/magazijn - harde vloeren	OA	H	OAHB	OAHV
V	Verkeersruimten	Opslag/archief/magazijn - zachte vloeren	OA	Z	OAZB	OAZV
V	Verkeersruimten	Verkeer algemeen - harde vloeren	VA	H	VAHB	VAHV
V	Verkeersruimten	Verkeer algemeen - zachte vloeren	VA	Z	VAZB	VAZV
V	Verkeersruimten	Loopbrug - zachte vloeren	VB	Z	VBZB	VBZV
V	Verkeersruimten	Entree - harde vloeren	VE	H	VEHB	VEHV
V	Verkeersruimten	Entree - zachte vloeren	VE	Z	VEZB	VEZV
V	Verkeersruimten	Verkeer kantoor - harde vloeren	VK	H	VKHB	VKHV
V	Verkeersruimten	Verkeer kantoor - zachte vloeren	VK	Z	VKZB	VKZV
V	Verkeersruimten	Liften - harde vloeren	VL	H	VLHB	VLHV
V	Verkeersruimten	Trap - harde vloeren	VT	H	VTHB	VTHV
V	Verkeersruimten	Trap - zachte vloeren	VT	Z	VTZB	VTZV
W	Werkruimten	Burea kamers - harde vloeren	BK	H	BKHB	BKHV
W	Werkruimten	Burea kamers - zachte vloeren	BK	Z	BKZB	BKZV
W	Werkruimten	Repro - harde vloeren	BR	H	BRHB	BRHV
W	Werkruimten	Studio - harde vloeren	BS	H	BSHB	BSHV
W	Werkruimten	Studio - zachte vloeren	BS	Z	BSZB	BSZV
W	Werkruimten	Vergaderruimten - harde vloeren	BV	H	BVHB	BVHV
W	Werkruimten	Vergaderruimten - zachte vloeren	BV	Z	BVZB	BVZV

Bijlage E. Kwaliteitsmetingen

E.1 Systemen en inrichting

1. Een kwaliteitsmeting (of kwaliteitscontrole of kwaliteitsinspectie) vindt plaats per inspectiegebied. Een inspectiegebied kan een hele locatie, een gebouw van een locatie, een bouwdeel van een locatie, een verdieping (van een gebouw) van een locatie of een gedeelte van een gebouw zijn. Van elke kwaliteitsmeting wordt een kwaliteitsrapport opgemaakt.
2. Het kwaliteitsrapport kan zijn gebaseerd op de volgende methodieken:
 1. VSR-KMS of;
 2. Intexso-systeem.
3. In geval VSR-KMS wordt toegepast, geldt:
 - a. De onderscheiden ruimtecategorieën met bijbehorende AQL-waarden zijn:
 - i. Bureaukamers met AQL van 7%;
 - ii. Verkeersruimten met AQL van 7%;
 - iii. Sanitaire ruimten met AQL van 4%.
 - b. Een kwaliteitsrapport gebaseerd op VSR-KMS wordt als onvoldoende gekenmerkt indien één van de gecontroleerde ruimtecategorie het resultaat afkeur heeft.
 - c. De afwijking van een ruimtecategorie is:

$$100\% - \left(\frac{\text{goedkeurgrens}}{\text{aantalfout}} \right) \times 100\% , \quad \text{indien aantalfout groter is dan goedkeurgrens;} \\ 0, \quad \text{indien aantalfout kleiner of gelijk is aan goedkeurgrens.}$$

waarbij goedkeurgrens de volgens VSR-KMS berekende goedkeurgrens is en aantalfout het aantal fouten is, welke geconstateerd zijn tijdens een kwaliteitsmeting voor de betrokken ruimtecategorie.

- d. De gemiddelde afwijking voor een inspectiegebied is het gemiddelde van de afwijkingen over de ruimtecategorieën die gecontroleerd zijn voor het inspectiegebied.
 - e. Een inspectiegebied wordt afgekeurd indien het kwaliteitsrapport als onvoldoende wordt gekenmerkt.
4. In geval het Intexso-systeem wordt toegepast, geldt:
 - a. Voor elke ruimte wordt een aantal elementen gecontroleerd. Bij de beoordeling van de elementen wordt rekening gehouden met de schoonmaakhandelingen op het element, welke volgens het programma van eisen (werkprogramma en overige eisen) dienen te worden uitgevoerd. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met eventuele hervervuiling.
 - b. Als er in een ruimte meerdere dezelfde elementen voorkomen, dan wordt voor het element één waarderingscijfer gegeven.
 - c. De waarderingscijfers per element zijn als volgt gedefinieerd:

7	element is schoongemaakt volgens het geldende programma.
5	element is wel schoongemaakt maar niet goed, o.a. methode fouten, licht stof, licht gehecht vuil.
3	op het element zijn nog vlekken, zwaar gehecht vuil en dicht stof etc. aanwezig welke volgens het geldende programma* verwijderd hadden moeten worden of element is in zijn geheel niet schoongemaakt.
 - d. De score voor een ruimte is de gemiddelde waardering van de elementen die zijn beoordeeld.
 - e. Elke ruimte wordt ingedeeld bij een ruimtesoort. De score voor een ruimtesoort is de gemiddelde waardering van de scores van de bijbehorende ruimten.

- f. De ruimtesoorten kunnen wegingsfactoren hebben, variërend van 1 t/m 4. Opdrachtgever is bevoegd deze wegingsfactoren tijdens de contractperiode te wijzigen.
- g. De eindscore van een kwaliteitsmeting is de gewogen gemiddelde score van de gecontroleerde ruimtesoorten. Indien er op een inspectiegebied geen ruimten voorkomen voor een bepaalde ruimtesoort, dan wordt deze ruimtesoort niet meegewogen. De ruimtesoorten en de bijbehorende wegingsfactoren zijn:
 - i. Kantoorruimten: 2;
 - ii. Verkeersruimten: 3;
 - iii. Sanitaire ruimten: 4.
- h. Opdrachtgever is bevoegd om tijdens de contractperiode meer ruimtesoorten toe te voegen.
- i. Per kwaliteitsmeting wordt een beoordelingsrapport opgemaakt.
- j. De interpretatie van een (eind)score is als volgt gedefinieerd:

(Eind)score	Beoordeling
≤ 4.3	Zeër slecht
4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9	Slecht
5.0, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5	Ruim onvoldoende
5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 6.0, 6.1	Onvoldoende
6.2, 6.3, 6.4, 6.5	Matig
6.6, 6.7	Voldoende
6.8, 6.9	Goed
= 7	Zeër goed

- k. Een inspectiegebied wordt afgekeurd als op het beoordelingsrapport de eindscore 6.5 of minder bedraagt.
5. Als een inspectiegebied wordt afgekeurd, dan geldt een termijn (herstelperiode) van 7 kalenderdagen na verzending van het kwaliteitsrapport, waarbinnen het schoonmaakonderhoud van het inspectiegebied weer hersteld dient te zijn.
 6. Als een inspectiegebied is afgekeurd, dan is Opdrachtgever bevoegd om na de herstelperiode opnieuw een kwaliteitsmeting (ook genoemd: herinspectie) op dit inspectiegebied uit te voeren.
 7. De kosten van een herinspectie komen voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten bedragen per inspectie en per inspectiegebied **EUR 550,- excl. BTW**.
 8. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van een externe partij, dan worden deze kosten van een herinspectie rechtstreeks door deze externe partij in rekening gebracht aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer deze kosten niet binnen de gestelde betaaltermijn voldoet, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze kosten in te houden op een factuur van Opdrachtnemer vermeerderd met EUR 100,- aan administratiekosten en vermeerderd met de BTW.

E.2 Korting

1. Een korting vindt per inspectiegebied plaats en wordt als volgt berekend:
2. Als bij toepassing van de VSR-KMS-methodiek in een beoordelingsrapport van een herinspectie de schoonmaakwerkzaamheden van het inspectiegebied opnieuw worden afgekeurd, dan is Opdrachtgever bevoegd om op de betreffende of op een volgende te betalen maandelijkse termijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op dit inspectiegebied, een korting toe te passen tot een percentage van maximaal $f \cdot X$:
 - a. Waarbij f de factor is (zie artikel 6 voor de definitie van de gemiddelde afwijking):
 - i. 0,4 bij een gemiddelde afwijking tussen de 0% en 25% (incl. 25%);

- ii. 0,6 bij een gemiddelde afwijking tussen de 25% en 50% (incl. 50%);
 - iii. 1,0 bij een gemiddelde afwijking van meer dan 50%.
 - b. Waarbij X een percentage is:
 - i. X is minimaal 25%;
 - ii. X is maximaal 100%;
 - iii. **X is het door Opdrachtnemer in de offerte opgegeven kortingspercentage bij het criterium kwaliteitsgarantie.**
 - c. Voorbeeld: X = 50%:
 - i. Dan is het kortingspercentage bij een gemiddelde afwijking van 20%: $0,4 * 50\% = 20\%$;
 - ii. Dan is het kortingspercentage bij een gemiddelde afwijking van 60%: $1,0 * 50\% = 50\%$;
 - iii. Enz.
3. Als bij toepassing van de Intexso-methodiek in een beoordelingsrapport van een herinspectie de schoonmaakwerkzaamheden van het inspectiegebied opnieuw worden afgekeurd, dan is Opdrachtgever bevoegd om op de betreffende of op een volgende te betalen maandelijkse termijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op dit inspectiegebied, een korting toe te passen tot een percentage van maximaal $f * X$:
- a. Waarbij f de factor is:
 - i. 0,2 bij een beoordeling matig;
 - ii. 0,4 bij een beoordeling onvoldoende;
 - iii. 0,6 bij een beoordeling ruim onvoldoende;
 - iv. 0,8 bij een beoordeling slecht;
 - v. 1,0 bij een beoordeling zeer slecht.
 - b. Waarbij X een percentage is:
 - i. X is minimaal 25%;
 - ii. X is maximaal 100%;
 - iii. **X is het door Opdrachtnemer in de offerte opgegeven kortingspercentage bij het criterium kwaliteitsgarantie.**
 - c. Voorbeeld: X = 50%:
 - i. Dan is het kortingspercentage bij de beoordeling matig: $0,2 * 50\% = 10\%$;
 - ii. Dan is het kortingspercentage bij de beoordeling onvoldoende: $0,4 * 50\% = 20\%$;
 - iii. Enz.

Bijlage F. TOELICHTING INVULTABELLEN

Zie aparte **bijlage; bijlage 3 Prijzenblad**. Deze invultabel bestaat uit meerdere tabbladen. In de volgende paragrafen vindt u een toelichting per tabblad. Het tabblad 'Omreken' en 'Objectinformatie' fungeren als hulp-tabblad bij de berekeningen. U mag deze tabbladen niet wijzigen.

Tabblad Opbouw uurtarief

Let op:

- In deze tabel geeft u de opbouw van de uurtarieven voor de verschillende categorieën van medewerkers die u bij de uitvoering van de werkzaamheden zal hanteren voor zowel de reguliere als de regiewerkzaamheden.
- Het Tarief regulier werk in de kolom 'Werkdag' is het all-in uurtarief dat wordt gehanteerd op het tabblad Categoriennormen en Regulier Werk.
- Het Tarief regulier werk in de kolom 'Ondersteuning keuken' is het all-in uurtarief dat wordt gehanteerd op het tabblad Additioneel Werk.
- De uurtarieven zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- Houdt rekening met de eisen die zijn gesteld aan de uurtarieven!
- Als op de regel 'Gewogen tarief uitvoering' het woord **ongeldig** staat, dan heeft u de aandelen nog **niet correct** ingevuld (dit dient samen 100% te zijn). Indien u de offerte inlevert waarbij nog ergens ongeldig staat, dan is uw offerte ongeldig en zal terzijde worden gelegd.

F.1 Invultabel categoriennormen

Let op:

- In deze invultabel geeft u de productienorm en uurtarieven per categoriennorm in.
- Het uurtarief is een all-in tarief en wordt automatisch overgenomen van het tabblad Opbouw uurtarief.
- De productiennormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma.
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Normcode
Gehanteerde code voor het basisprogramma of volledig programma.
- Categorie
Het werkprogramma dat als uitgangspunt dient voor de normcode op de regel.
- Dagen/jaar
*In het geval van basisprogramma's wordt 1 weergegeven. Dit betekent dat de norm per dag geldt.
In het geval van volledige programma's wordt het aantal dagen weergegeven waarover de norm gemiddeld/dag dient te worden berekend.*
- Omschrijving
Korte omschrijving van de ruimtesoort, gedeelte van het werkprogramma en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Productienorm
In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.
- Tarief (EURO)
Uurtarieven in Euro's excl. btw.

F.2 Invultabel regulier werk

Let op:

- In deze invultabel worden alle in het aanbestedingsbestek gehanteerde schoonmaakwerkprogramma's weergegeven. Voor deze schoonmaakwerkprogramma's zijn de productienormen, % hoogfrequent en uurtarieven automatisch gecalculeerd op basis de 'Invultabel Categoriennormen'.
- Een groot deel van de regels is automatisch berekend op basis van de invoer in de invultabel categoriennormen.
- **Voor enkele extra werkzaamheden dient u hier een norm en het %hoogfrequent in te vullen!**
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Taak
Gehanteerde code (ofwel taaknr) voor het schoonmaakwerkprogramma.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.
- Werk soort
Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden).
- Omschrijving
Korte omschrijving van de ruimtesoort en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Opp of Aantal
Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.
- Opp of aantal/dag
Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.
- Productienorm
Automatisch gecalculeerde norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
Automatisch percentage betreffende hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
Eenheid waarin de productienorm is weergegeven.
- Tarief (EURO)
Automatische gecalculeerde uurtarieven in Euro's.
- Uren/dag
Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.
- Prijs/dag
Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.
- Uren/jaar
Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.
- Prijs/jaar
Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.

F.3 Tabblad Ruimten werkdag

Let op:

- U mag dit tabblad niet wijzigen.

Op dit tabblad vindt u de ruimtestaat en de aan de ruimten toegekende werkprogramma's die gelden op werkdagen. Daarachter worden de uren en kosten automatisch berekend op basis van de door u ingevulde normen en uurtarieven.

F.4 Invultabel objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de 'Invultabel regulier werk' zijn weergegeven.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Object
Gehanteerde code voor locatie.
- Naam
Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.
- Adres

- *Het adres van de locatie.*
- Plaats
De plaats waarin de locatie gevestigd is.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief
Het uurtarief welke door u ingevuld is in 'Invultabel Categorienormen'.
- Uren/dag
Het gecalculerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.
- Uren/uitvoering
Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen (incl. periodiek werk).
- Uren hoogfrequent/uitvoering
Het aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen en % hoogfrequent werk.
- Prijs/uitvoering
De prijs per uitvoeringsdag o.b.v. frequentie benoemd in kolom FREQ.
- Uren hoogfrequent/jaar
Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.
- Uren/jaar
Het totaal aantal uren per jaar.
- Prijs/jaar (euro)
Prijs per jaar voor de locatie.
- Prijs/maand (euro)
Prijs per maand voor de locatie.

F.5 Invultabel totaalblad objecten

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de 'Invultabel objecten' is weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object incl. leiding weer, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

F.6 Invultabel additioneel werk

Let op:

- In deze tabel worden additionele werkzaamheden met een geschatte afnamehoeveelheid weergegeven. Deze prijzen wegen mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de prijzen per eenheid aan.
- Prijzen opgeven conform aangegeven eenheid (uur, stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- In deze tabel gaat het om prijzen die uurtarieven zijn. Deze zijn gekoppeld aan het tabblad Opbouw uurtarief.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Omschrijving
Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Prijs/eenheid (euro)
Prijs per eenheid.

F.7 Invultabel afroep incidenteel

Let op:

- In deze tabel worden mogelijke incidentele afroepwerkzaamheden weergegeven zonder geschatte afnamehoeveelheid. Deze prijzen wegen niet mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft echter ook geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (uur, stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Omschrijving
Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Prijs/eenheid (euro)
Prijs per eenheid.

F.8 Invultabel regiewerk

Let op:

- In deze tabel worden uurtarieven voor regiewerkzaamheden opgevraagd. Er wordt per soort tarief een afnamehoeveelheid geschat. Opdrachtgever heeft geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid (in prijs per uur) aan.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- De tarieven zijn automatisch gekoppeld aan het tabblad Opbouw Uurtarief.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq
Staat op 1J: dat betekent in dit geval dat er per jaar de geschatte hoeveelheid wordt aangegeven; in werkelijkheid kan dit verspreid over het jaar plaatsvinden
- Omschrijving
Korte omschrijving van het tijdstip van het regiewerk.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer
Het geschatte totaal aantal uur per jaar.
- Uurtarief
Geef hier het te hanteren uurtarief op.
- Prijs/eenheid (euro)
Maak deze gelijk aan het uurtarief.
- Prijs/keer
Voor deze tabel niet relevant.
- Prijs/jaar
De prijs per jaar welke volgt uit het geschatte aantal uren per jaar en de gehanteerde eenheidsprijs.
- Prijs/maand (indien aanwezig)
De prijs per jaar gedeeld door 12.

F.9 Invultabel glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.

- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient u uw glastarieven per m² glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglas.
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt
Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).
- Freq (dagen)
Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.
- Omschrijving
Korte omschrijving beurt. Zie voor uitgangspunten de paragraaf over glasbewassing.
- Eenheid
Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer
Aantal eenheden dat per keer wordt uitgevoerd.
- Loongroep
De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.
- Uurtarief
In Euro's.
- Prijs (euro)
Prijs per eenheid.
- Prijs/keer (euro)
Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs.
- Prijs/jaar
Prijs per jaar voor de beurt.
- Prijs/maand
Prijs per maand voor de beurt.

F.10 Tabblad Glas werkdag

- Let op: U mag dit tabblad niet wijzigen.

Op dit tabblad vindt u een overzicht van de glasbewassing per onderdeel.

F.11 Invultabel totaalblad schoonmaakwerk

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld o.b.v. de gegevens in de voorgaande tabellen.
- In dit blad mag u niets wijzigen.

Verklaring:

- Soort werk
Welk soort werk het betreft.
- Uren per jaar uitvoering
Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage leiding.
- Euro's excl. BTW
Het totaalbedrag exclusief BTW voor het soort werk.

Op deze pagina wordt weergegeven: VERGELIJKINGSPRIJS. Dit bedrag wordt gehanteerd bij de beoordeling van de prijs (de Inschrijfprijs).

Bijlage G. Verzorging koffiemachines

De benodigheden om de koffiemachines te reinigen liggen in het kastje onder het koffiezetapparaat. Daar ligt ook een basis voorraad koffiebonen en cacao. De voorraad melk staat in de koelkast. De overige voorraad als het op is bij de pantry ligt het in de kasten in het Cito café.

Stap 1: open de deur van de melkunit en verwijder deze



Stap 2: Plaats de blauwe reinigingscontainer en sluit de deur (deze blauwe reinigingscontainer staat samen met de reinigingstabletten onderin het kastje onder de machine)



Stap 3: Zodra je de deur sluit, schakelt de koffiemachine automatisch om op de reinigingsmodus. Druk op "verder" om de reiniging te starten. *Volg de stappen op het scherm.*

Stap 4: haal eventueel de zwart bak weg waar de koffieprut doorheen valt. Veeg dan alles schoon en reinig het met een borstel (ligt onder in de kast). De prut valt in de emmer die onder in de kast onder het apparaat hangt. Check of deze bak/emmer vol is. Klik de zwarte bak op zijn plaats. De bereidingsgroep, de binnenruimte en het aandrijfonderstel met een kwast/borstel. De mixkamer is ook nog apart te reinigen:

Oranje gedeelte losmaken en rode label naar rechts schuiven (= open). Maak het schoon en plaats het daarna terug.

- *Deze handeling hoeft niet altijd gedaan te worden. --- dit verder op*



Sluit de deur en klik vervolgens op verder.

Stap 5: vervolgens krijg je de melding om de mixkamer te reinigen. Volg de instructie. Oranje gedeelte losmaken en rode label naar rechts schuiven (= open). Maak het schoon en plaats het daarna terug. *Deze handeling hoeft niet elke dag gedaan te worden.*

Stap 6: plaats de reinigingspil in het daarvoor bestemde bakje. Sluit de deur en klik op verder. Het apparaat begint te spoelen. Dit duurt ca. 10 minuten.

Stap 7: verwijder de blauwe container en plaats een schone lege melkcontainer of een volle melkcontainer terug. Op vrijdagen wordt er een schone lege container teruggeplaatst en bij een extra openstelling wordt er een volle melkcontainer geplaatst.

De melk die in de “oude” container zat mag dan weg.

Goed te weten:

- Schone melkcontainers staan in de spoelkeuken
- De vuile container omspoelen en op zijn kop bij de vaat zetten