

**Bijlage A-I - Programma van eisen (algemeen deel)**  
**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure**  
**Schoonmaakdienstverlening**

Geldt voor alle percelen en scholen

Opgesteld door: Stichting Lucas Onderwijs  
Versie: ~~4-01.1~~  
Datum: ~~20 februari~~ 19 maart 2025  
Kenmerk: TN512134

## Inleiding

In dit document treft u de eisen aan die opdrachtgever stelt aan opdrachtnemer inzake de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing. In dit programma van eisen vindt u alle algemene eisen. Deze eisen gelden voor alle percelen en scholen. Onder scholen vallen ook het integrale kindcentrum (IKC). Indien een school specifieke eisen heeft, is dit per school aangegeven in de bijlage van dit document. Dit betreffen technische eisen.

Dit algemene deel van het programma van eisen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- 1 Algemeen
- 2 Personeel
- 3 Wet- en regelgeving en huisregels
- 4 Kwaliteitsmeetsysteem en Klachtenescalatie
- 5 Contract- en leveranciersmanagement
- 6 Einde van de looptijd van de Overeenkomst
- 7 Facturatie
- 8 Prijs
- 9 Uitvoering van de glasbewassing
- 10 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing
- 11 Oplevering van de glasbewassing
- 12 Het gebruik van gevelinstallatie
- 13 Het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen
- 14 Vloeronderhoud
- 15 Aanwijzingen uitvoering schoonmaakwerkprogramma

## 1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer stelt in de implementatieperiode een planning op voor periodiek vloeronderhoud op School- en weekniveau. Deze planning wordt voorgelegd aan Opdrachtgever voor goedkeuring. Na goedkeuring kunnen de werkzaamheden starten. Opdrachtnemer zal de planning jaarlijks in januari updaten en aanleveren aan School en centrale contractmanager
1.2	Opdrachtnemer dient alleen extra opdrachten aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van Opdrachtgever vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdracht bon van Opdrachtnemer tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd conform de tarieven in de calculatie van het jaarbedrag.
1.3	Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Opslagruimte wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
1.4	Alle (elektrische) arbeidsmiddelen die worden ingezet door Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de NEN 3140 en dienen te allen tijde te zijn voorzien van een geldige keuringssticker. De Opdrachtnemer is hier verantwoordelijk voor.
1.5	De te gebruiken middelen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
1.6	Opdrachtnemer hanteert een doseersysteem van schoonmaakmiddelen. Dit kan bestaan uit een doseerstation of een mobiel doseerapparaat of een doseerdop op de fles en de toepassing van navulbare verpakkingen.
1.7	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
1.8	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer dienen bereid en in staat te zijn het alarmsysteem te bedienen. Indien uit het in-dan wel uitschakelen van het alarm kosten voortkomen die te wijten zijn aan de medewerkers van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld alarmopvolging door onjuist gebruik), dan zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zorgt voor een duidelijke instructie.</p> <p>Indien binnen een aaneengesloten periode van drie maanden medewerkers van Opdrachtnemer driemaal vergeten het alarm in te schakelen, merkt Opdrachtgever dit aan als een Klacht.</p>
1.9	<p>Bij het verlaten van het pand dienen de medewerkers van Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verlichting te hebben uitgeschakeld</li> <li>• De ramen te hebben gesloten</li> <li>• De buitenschil te hebben afgesloten (d.w.z. alle handelingen: van het afsluiten van de deur en het inschakelen van het alarm tot en met het afsluiten van het hek op het schoolplein)</li> </ul> <p>Indien binnen een periode van drie maanden drie keer verzuimd wordt één of meerdere van bovenstaande activiteiten uit te voeren, wordt dit aangemerkt als een Klacht (conform artikel 8 van de Overeenkomst). Indien een melding wordt aangemerkt als een Klacht, treedt artikel 8 van de Overeenkomst in werking.</p>

Nr.	Omschrijving
1.10	<p>Opdrachtgever verstaat onder een calamiteit: een gebeurtenis of ontstane situatie die niet verwijtbaar is aan Opdrachtnemer, zoals een inbraak of overstrooming.</p> <p>De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximale aanrijtijd in daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00) = 1,5 uur</li> <li>• Maximale aanrijtijd in avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 07.00) = 2 uur</li> <li>• Maximale aanrijtijd op zaterdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur</li> <li>• Maximale aanrijtijd op zon- en feestdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur</li> </ul> <p>De aanrijtijd wordt berekend vanaf het moment dat er een melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt gedaan tot het moment waarop Opdrachtnemer ter plaatse is met mensen en (standaard) middelen om de calamiteit te verhelpen.</p>
1.11	<p>Opdrachtgever stelt onderstaande ruimten en middelen beschikbaar, de Opdrachtnemer dient hier gebruik van te maken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkkasten</li> <li>• Energie en water</li> </ul> <p>De eventueel aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werkkasten zijn te allen tijde opgeruimd en schoon en worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze beschikbaar worden gesteld.</p>
1.12	<p>Indien werkkasten afgesloten kunnen worden: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkasten, ook gedurende de schoonmaak werktijden. Opdrachtnemer instrueert zijn medewerkers schoonmaakmiddelen en werkkarren niet onbeheerd te laten.</p>

## 2. Medewerkers

Nr.	Omschrijving
2.1	<p>Opdrachtnemer garandeert dat voor al haar medewerkers de vigerende CAO Schoonmaak, inclusief bijbehorende opleidingseisen, wordt nageleefd.</p>
2.2	<p>Van de uitvoerende medewerkers verwacht Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken en dienstverlenend het werk uitvoeren. Daarnaast geldt voor de medewerkers een minimumleeftijd van 18 jaar.</p>
2.3	<p>Opdrachtnemer waarborgt dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van het Programma van eisen en alle andere afspraken die van belang zijn voor het uitvoeren van de Opdracht.</p>
2.4	<p>Om structureel medewerkerswisseling te voorkomen spant Opdrachtnemer zich optimaal in om dit tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer verplicht goed werkgeverschap te tonen en personeel te boeien en te binden.</p>
2.5	<p>De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. De uitvoerende medewerkers dienen de Nederlandse en/of Engelse taal te beheersen in woord, zodat zij opdrachten en aanwijzingen, van Opdrachtgever en/of gebruikers van de gebouwen, kunnen begrijpen. Als dit niet mogelijk is dienen de medewerkers gebruik te kunnen maken van een vertaalprogramma. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.</p>

Nr.	Omschrijving
2.6	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt zijn namelijk maximaal 10% van het aantal in te zetten schoonmaak uren per School.
2.7	Uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer die op de School van Opdrachtgever zijn ingezet, hebben toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen en bekenden worden niet op de School toegestaan.
2.8	Elke mutatie in het personeelsbestand van Opdrachtnemer die betrekking heeft op de uitvoering van deze Opdracht, dient binnen 24 uur schriftelijk aan Opdrachtgever te worden doorgegeven.
2.9	In het kader van deze Aanbesteding en de tussen partijen te sluiten Overeenkomst, dient artikel 38 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de cao te worden gevolgd. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers is minimaal conform de cao voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
2.10	Opdrachtgever is actief in vormgeven van de Participatiewet en op zoek naar samenwerkende partijen rondom plaatsingen van eigen (oud)leerlingen. Opdrachtnemer committeert zich na gunning om mee te werken aan gesprekken met Opdrachtgever inzake duurzame plaatsingen van doelgroepen binnen de organisatie waar mogelijk en passend.
2.11	Opdrachtnemer zet zijn schoonmaakmedewerkers op de Opdracht van Opdrachtgever afdoende in om de geëiste kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient minimaal de uren in te zetten die in de calculatie van de betreffende School zijn toegevoegd aan deze Aanbesteding (zie specifiek programma van eisen per school). Indien de minimale uren niet gehonoreerd worden aan de School, dan worden deze uren in overleg met Opdrachtgever ingehaald of ontvangt Opdrachtgever hier een vergoeding voor op basis van uurtarieven uit de calculatie.
2.12	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving (bijvoorbeeld een kapotte lamp, losse deurhendel, storing aan de koffieautomaat, etc.) en stellen zich hierbij pro actief op. Verstoringen worden binnen 24 uur aan de contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld via het logboek.
2.13	Indien een School genoodzaakt is de deuren langer dan twee weken te sluiten in verband met onvoorziene omstandigheden (zoals in 2021 vanwege COVID-19), dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een tijdelijk andere invulling met betrekking tot de werkzaamheden en betaling hiervan. Opdrachtnemer dient zich hierin flexibel op te stellen.
2.14	Indien Opdrachtgever naar herhaaldelijk verzoek niet tevreden is over de kwaliteit van de schoonmaak uitvoering door de medewerker van Opdrachtnemer, wordt dit als een Klacht ingediend. Dit betekent dat de klachtenprocedure in werking gaat. Als de Klacht verandert in Onenigheid, is de Opdrachtgever gerechtigd om de medewerker te laten vervangen binnen een redelijk termijn.
2.15	Per School wordt een vast team van schoonmaakmedewerkers (en indien van toepassing: een vaste voorman/voorzitter) ingezet.
2.16	Opdrachtnemer dient zoveel als mogelijk te voorkomen dat de inzet van uitzendkrachten nodig is. Indien in uitzonderlijke gevallen, bij oplossingen voor kortstondige problemen, wel uitzendkrachten worden ingezet, geldt een maximale periode van drie maanden. Mocht dit niet opgelost zijn binnen deze periode van drie maanden, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij de School en de centrale contractmanager.
<u>2.17</u>	<u>Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde (SVS of vergelijkbare interne bedrijfsopleiding) en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is, dient binnen één (1) jaar 100% van de medewerkers van</u>

Nr.	Omschrijving
	<p><u>Opdrachtnemer een SVS of vergelijkbare opleiding te hebben gevolgd. Opleiding en training van eigen medewerkers van Opdrachtnemer is de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</u></p>
<p>2.<del>47</del>18</p>	<p>Opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de in te zetten leidinggevenden.</p> <p>Indirect leidinggevenden (Rayonleider)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hbo-opleiding FD of een vergelijkbare opleiding;</li> <li>• Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;</li> <li>• Minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;</li> <li>• Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;</li> <li>• Resultaatgericht, daadkrachtig en initiatiefrijk;</li> <li>• Klantgerichte en dienstverlenende instelling;</li> <li>• Beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.</li> </ul> <p>Direct leidinggevenden (Objectleider):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MBO werk- en denkniveau;</li> <li>• Minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;</li> <li>• In het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaken of vergelijkbaar;</li> <li>• In het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende Schoonmaakonderhoud of vergelijkbaar;</li> <li>• In het bezit te zijn van het SVS-diploma VSR-kwaliteitsmeetsysteem cursus DKS of vergelijkbaar;</li> <li>• Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;</li> <li>• Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;</li> <li>• Beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.</li> </ul>
<p>2.<del>48</del>19</p>	<p>Aanwezigheidsregistratie</p> <p>Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Wanneer er naar voren komt dat er een negatieve afwijking bestaat tussen de ingezette uren ten opzichte van de gecalculerde uren is de Opdrachtgever gerechtigd hier financiële compensatie voor te eisen.</p>
<p>2.<del>20</del>49</p>	<p>Minimale productie-uren</p> <p>Opdrachtnemer dient zich in de calculatie en tijdens de uitvoering van de dienstverlening te houden aan de minimale productie-uren en minimale leiding-uren per jaar. De minimale leiding-uren dienen daadwerkelijk op de school ingezet te worden. De aangegeven productie-uren en leiding- uren zijn toereikend om alle besteisen zonder beperkingen uit te voeren. Bij deze productie-uren is ook rekening gehouden met de gebouw gebonden bijzonderheden, zoals bezettingsgraad, vervuilingsgraad, etc.</p> <p>In de calculatie per School is op tabblad "Recap" in kolom B af te lezen hoeveel productie-uren er ingezet moeten worden. Deze zijn uitgesplitst in dagelijkse uren en vakantie uren.</p> <p>Voor de minimale leiding-uren is rekening gehouden met 8% leiding op het totaal aantal productie-uren. Per School wordt aangegeven hoeveel minuten per week minimaal per School (op de schoollocatie) ingezet moet worden. De overige leiding-uren kunnen naar eigen inzicht worden ingezet. Deze uren dienen ingezet te worden in openingstijden van de School zodat er contact kan zijn tussen schoonmaakleverancier en School.</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>De uren die een leidinggevende tijdens schooluren op de locatie aanwezig moet zijn dient te worden ingezet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie met de contractmanager/conciërges van de School over lopende zaken</li> <li>• Je zichtbaar maken op de locatie voor leraren en leerlingen voor eventuele vragen</li> <li>• In de School het dagelijkse proces beoordelen zodat je als schoonmaakleverancier met de beste ideeën kan komen om de continuïteit van de schoonmaak te kunnen waarborgen</li> <li>• Signaleren van mogelijke "pijnpunten" die de dagelijkse schoonmaak in de weg staan</li> </ul>
2.21 <del>0</del>	<p>Indien, naar het oordeel van Opdrachtgever, het optreden van een medewerker van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever verwijdering en vervanging van de betreffende medewerker eisen. Indien een dergelijk geval zich voor doet, wordt dit tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken en, indien nodig, schriftelijk bevestigd. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven. De betreffende medewerker wordt op onmiddellijke basis de toegang tot de School ontzegd.</p>
2.22 <del>4</del>	<p>Opdrachtnemer heeft een team vaste vervangers (minimaal 2 personen) beschikbaar, dat voldoet aan de gestelde eisen aan de medewerkers uit onderhavig Programma van eisen. Dit team van vaste vervangers kan ingezet worden bij vervanging van medewerkers (bijvoorbeeld bij ziekte).</p>
2.23 <del>2</del>	<p>In het geval er een voorman/voorzitter werkzaam is, dan heeft Opdrachtnemer een vaste vervanger voor de voorman/voorzitter beschikbaar. Dit wil zeggen dat ook de vervangende voorman/voorzitter ingewerkt is op de School en voldoet aan de gestelde eisen aan het personeel (zoals omschreven in onderhavig Programma van eisen).</p>

### 3. Wet- en regelgeving en huisregels

Nr.	Omschrijving
3.1	<p>Het eten, drinken, vapes en roken tijdens het uitvoeren van het werk is niet toegestaan.</p>
3.2	<p>Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een toereikende instructie aan haar medewerkers met betrekking tot de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de School te ontzeggen.</p>
3.3	<p>Opdrachtnemer dient zich minimaal te conformeren aan de eisen uit de meest recente collectieve arbeidsovereenkomst in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak-en glazenwassersbranche.</p>
3.4	<p>Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden te beschikken over een geldige <b>verklaring omtrent gedrag</b> (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel (in)direct zorg kinderen/huisgenoot/kinderopvang, voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. De regelnummers 41, 60, 84 en 86 uit de VOG zijn verplicht in te vullen velden. Dit geldt voor al de huidige en nieuw in te zetten schoonmaakmedewerkers met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de VOG van medewerkers op de school te maken gebouwen ter controle aan de contactpersoon van Opdrachtgever wordt getoond. Indien de VOG akkoord is bevonden, wordt door de inschrijver in het logboek een mededeling geplaatst dat de medewerker in het bezit is van een correct VOG en dat deze te allen tijde bij Opdrachtnemer is in te zien. Indien er voor een medewerker (nog) geen</p>

Nr.	Omschrijving
	geldige VOG kan worden getoond, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.
3.5	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
3.6	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. Indien bij controle dit niet het geval blijkt te zijn, zijn de daaruit voortvloeiende kosten, zoals tijdelijke vervanging, voor rekening van Opdrachtnemer.
3.7	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en gemeld aan Opdrachtgever. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of (schriftelijke) toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
3.8	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat haar medewerkers in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar zijn (waarbij Opdrachtgever voornemens is tevens het eigen logo beschikbaar te stellen), en indien vereist, veiligheidskleding, schoeisel en/of andere persoonlijke beschermingsmiddelen dragen. Daarnaast dient iedere medewerker duidelijk herkenbaar een persoonlijke pas te dragen. Deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto. De kosten voor deze pas zijn voor Opdrachtnemer. Een medewerker die niet aan het voorgenoemde aspect voldoet, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden.
3.9	Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de School en daar naar te handelen. Indien er specifieke huisregels gelden worden deze door Opdrachtgever met Opdrachtnemer gedeeld. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers bekend zijn met deze huisregels en zich gedragen naar deze huisregels.

#### 4. Kwaliteitsmeetsysteem en Klachtenescalatie

Nr.	Omschrijving												
4.1	<p>De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening dat door de Vereniging Schoonmaak Reseach (VSR) ontwikkeld is. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een Acceptance Quality Limit (AQL), de percentages zijn als volgt:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ruimtecategorie</th> <th>AQL %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sanitaire ruimten</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Kantoorruimten</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Verkeersruimten</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Leslokalen</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Overige lokalen</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Ruimtecategorie	AQL %	Sanitaire ruimten	4%	Kantoorruimten	7%	Verkeersruimten	7%	Leslokalen	7%	Overige lokalen	7%
Ruimtecategorie	AQL %												
Sanitaire ruimten	4%												
Kantoorruimten	7%												
Verkeersruimten	7%												
Leslokalen	7%												
Overige lokalen	7%												
4.2	Wanneer Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan het Programma van eisen inclusief Bijlagen, (bijvoorbeeld wanneer ruimtes niet voldoende zijn schoongemaakt) wordt hier een melding van gemaakt bij Opdrachtnemer middels de afgesproken wijze van het doorgeven van												

Nr.	Omschrijving
	<p>meldingen. Meldingen met betrekking tot alle ruimtes worden in overleg met de opdrachtnemer, maar uiterlijk binnen één Werkdag opgelost. Uitzondering hierop zijn calamiteiten zoals omschreven bij eis 1.10. In het geval dezelfde meldingen drie keer in één maand (30 opeenvolgende dagen) voorkomen resulteert dit automatisch in een Klacht en/of wanneer meldingen niet naar wens worden opgepakt kan dit resulteren in een Klacht. Indien een melding wordt aangemerkt als een Klacht, treedt artikel 8 van de Overeenkomst in werking.</p>
4.3	<p>Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden door Opdrachtgever. Alle Klachten dienen geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer in het (digitale) logboek. Daar wordt ook de afhandeling vermeld. Indien Klachten niet adequaat worden afgehandeld, zowel in de praktijk als administratief in het logboek, zal Opdrachtgever dit escaleren via de contactpersoon van de Opdrachtnemer.</p> <p>Klachten kunnen onder andere voortkomen uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constateringen van de contactpersoon van de Opdrachtgever;</li> <li>2. Vermelding in het logboek, Whatsapp e.d.;</li> <li>3. Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mail en dergelijke aan de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.</li> </ol> <p>De procedure voor de afhandeling van een Klacht is opgenomen in artikel 8 van de Overeenkomst.</p>
4.4	<p>Het logboek bevat een overzicht van alle ontvangen Klachten. Indien een Klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer of niet oplosbaar is door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit direct na constatering doorgeven aan Opdrachtgever.</p>
4.5	<p>In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Pas nadat de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De projectleiding dient bij ieder bezoek aan de School (minimaal 1 x per maand) het logboek in te zien en te paraferen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt. Indien meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in het logboek worden gezet leiden tot additionele kosten voor Opdrachtgever, dan dient hier vooraf toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever. De School wil in het gebruik van het logboek zoveel mogelijk worden ontzorgd. Het logboek geldt hierbij als dossier / naslagwerk.</p>
4.6	<p>Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaak kwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Per gebouw dient Opdrachtnemer controles uit te voeren conform het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS). De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van 1 keer per maand. Indien er structurele verstoringen zijn dan dient de frequentie te worden opgehoogd. De DKS formulieren dienen binnen een werkdag digitaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever via een digitale portal van Opdrachtnemer/Opdrachtgever.</p>
4.7	<p>Opdrachtgever is voornemens viermaal per jaar (onaangekondigd) kwaliteitsmetingen uit te voeren conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden door een door Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke deskundige partij uitgevoerd. Opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.</p>
4.8	<p>De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door onafhankelijke, gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs van een externe adviesorganisatie. De resultaten van deze kwaliteitsmetingen kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen</p>

Nr.	Omschrijving
	relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door Opdrachtnemer uitgevoerde metingen.
4.9	De resultaten van de externe (VSR) en interne (DKS) kwaliteitsmetingen worden gedeeld en besproken in de periodieke overleggen tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4.10	De resultaten van de uitgevoerde externe kwaliteitsmetingen dienen binnen een dag na de rapportage-uitvoering toegevoegd te worden in het (digitaal) logboek. De onvoldoende bevonden elementen worden aangemerkt als een Klacht, waarmee artikel 8.1 van de Overeenkomst in werking treedt.
4.11	Indien het resultaat van een externe kwaliteitsmeting in één of meerdere ruimtecategorieën Afkeur scoort/scoren, dan vindt binnen 10 tot 15 werkdagen een externe her-controle plaats op alle ruimte categorieën. Her-controles zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie.
4.12	Indien in de eerste externe her-controle één of meerdere ruimtecategorieën Afkeur scoort/scoren, dan wordt dit aangemerkt als Onenigheid.
4.13	Indien in de tweede externe her-controle één of meerdere ruimtecategorieën wederom Afkeur scoort/scoren, dan wordt dit aangemerkt als een Toerekenbare tekortkoming conform artikel 8 van de Overeenkomst.

## 5. Contract- en leveranciersmanagement

Nr.	Omschrijving
5.1	<p>Het contract- en leveranciersmanagement (hierna: CLM) is een belangrijk aspect voor Opdrachtgever. Het contractmanagement vindt plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op verschillende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoolniveau (operationeel en tactisch);</li> <li>• Bestuursniveau (strategisch).</li> </ul>
5.2	<p><b>Communicatiestructuur</b></p> <p>De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen, de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever is vrij om de frequenties, de functionarissen, op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt op alle niveaus.</p>

Nr.	Omschrijving				
5.3	<b>Niveau</b>	<b>Opdrachtgever</b>	<b>Opdrachtnemer</b>	<b>Frequentie (minimaal)</b>	<b>Onderwerpen</b>
	Strategisch	Centrale contractmanager	Klantmanager/ operationeel manager opdrachtnemer	1x per half jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid – kwaliteitsmetingen</li> <li>• Ontwikkelingen</li> <li>• MVO</li> <li>• Samenwerking</li> <li>• Evaluatie/beoordeling contract</li> <li>• Budget versus realisatie</li> <li>• Formele wijzigingen contractstatus</li> </ul>
	Tactisch	Contactpersoon School (directeur of conciërge)	Klantmanager	1 keer per kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuïteit/voortgang</li> <li>• Klachten en calamiteiten</li> <li>• Evaluatie samenwerking</li> <li>• Kwaliteitsmetingen (kwantiteit en beleving)</li> <li>• Kwaliteit en verbeterpunten</li> <li>• Extra werkzaamheden</li> <li>• Personeel en opleiding</li> <li>• Facturering</li> </ul>
Operationeel	Contactpersoon School (directeur of conciërge)	Rayonleider	1 keer per maand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentenafhandeling</li> <li>• Planning komende periode</li> <li>• DKS meting</li> <li>• Meldingen (logboek, Whatsapp etc.)</li> </ul>	
5.4	Op alle niveaus wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever een functionaris aangewezen. Dit kan voor Opdrachtnemer niet dezelfde functionaris zijn in verband met een gewenst escalatieniveau. Opdrachtgever streeft er naar om op operationeel- en tactisch niveau twee verschillende functionarissen aan te wijzen, maar dit is niet altijd mogelijk. Van deze functionarissen wordt het telefoonnummer en e-mailadres vastgesteld. Eventuele mutaties hierin worden tijdig (schriftelijk) aan de andere Partij doorgegeven.				
5.5	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau;</li> <li>• Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau.</li> </ul>				
5.6	De aangewezen functionaris is verplicht om bij ingeplande overleggen aanwezig te zijn. Indien één van functionaris niet in staat is de vergadering bij te wonen, mag een vervanger deze bijwonen, op voorwaarde dat die vervanger tenminste dezelfde bevoegdheid heeft.				
	<b>Schoolniveau</b>				
5.7	<p>Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie op schoolniveau tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en de uitvoering van de Opdracht, dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek per School.</p> <p>In principe is digitaal logboek het uitgangspunt, maar dit kan per School verschillen. De School dient hier toestemming voor te geven indien hiervan wordt afgeweken.</p> <p>Opdrachtgever streeft er naar een eigen portal te bouwen, waarin alle verslagen, uitslagen en dergelijke vastgelegd zijn. Opdrachtnemer dient in dat geval gebruik te maken van deze portal.</p>				
	<b>Bestuursniveau</b>				

Nr.	Omschrijving
5.8	<p>Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer per kwartaal managementrapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.</p> <p>De managementrapportage wordt aangeleverd aan de centrale contractmanager. De managementrapportage wordt opgebouwd op perceelniveau en heeft een filter op schoolniveau.</p>
5.9	<p>De aan te leveren managementrapportage bestaat minimaal uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht personeelsleden per locatie met daarbij informatie over in ieder geval: VOG, dagen en tijden dat zij werken, leeftijd, opleiding gevolgd wel/niet, uitzendkracht</li> <li>2. Verzuim per locatie;</li> <li>3. Patroon/ trendanalyse klachten uit logboek op perceel- en schoolniveau;</li> <li>4. Financiële gegevens: maandelijkse facturatie en voor extra werkzaamheden;</li> <li>5. DKS rapportages en evaluatiegesprekken rapportages;</li> <li>6. Kwaliteitsmetingen (kwantiteit en beleving).</li> <li>7. Kritische Succes Factoren (KSF)</li> </ol>
	<p><b>Kritische Succes Factoren (KSF's) / monitoring</b></p>
5.10	<p>Maatschappelijk verantwoord ondernemen is uitgevraagd in deze Aanbesteding middels een intentieverklaring. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan hier samen invulling aan geven en zullen de monitoring hiervan ook verder uitwerken als dit van toepassing is.</p>
5.11	<p>Opdrachtgever voegt een set van vier dynamische KSF's toe aan deze opdracht. Elk jaar worden de KSF's met de centrale contractmanager besproken en worden deze waar nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Voor het eerste jaar staan de KSF's vast en gelden deze voor alle percelen.</p> <p>De Kritische Succes Factoren (KSF) zijn toegevoegd als aparte bijlage bij dit Programma van eisen.</p>
	<p><b>Implementatie</b></p>
5.12	<p>Opdrachtnemer levert voor de start van de werkzaamheden per School up to date productinformatiebladen en veiligheidsbladen van de gebruikte schoonmaakmiddelen en toebehoren aan.</p>
5.13	<p>Tijdens de opstartfase wordt Opdrachtgever op bestuursniveau en op schoolniveau nauwkeurig op de hoogte gehouden over de voortgang van de implementatie. Mijlpalen worden gedeeld, zoals het kenbaar maken van het schoonmaakteam en sleutelfiguren, instructie van de medewerkers, resultaten van de controles en de opvolging hiervan. De frequentie is wekelijks.</p>
5.14	<p>Tijdens de implementatieperiode (drie maanden), vanaf ingangsdatum contract, vindt minimaal 1x voortgangsoverleg plaats op bestuursniveau en minimaal 1x per week op operationeel niveau. Tijdens het eerste implementatieoverleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluit de centrale contractmanager (de contractmanager op bestuursniveau) aan.</p>
5.15	<p>De implementatieperiode is pas afgerond als Opdrachtgever tijdens het voortgangsoverleg (na drie maanden) 8 van de 10 punten heeft afgevinkt (zie bijlage KSF). Verbeterpunten dienen opgepakt te zijn door Opdrachtnemer en/of een goed actieverbeterplan moet zijn gemaakt.</p>
5.16	<p>De implementatie van de dienstverlening dient voor iedere School op de ingangsdatum van Overeenkomst ingeregeld te zijn. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de dienstverlening per School.</p>

Nr.	Omschrijving
5.17	Opdrachtnemer vult in de implementatiefase, Bijlage L in. Deze gegevens zullen gebruikt worden als basis voor de indexatie. Let op dat deze gegevens niet van invloed zijn op de jaarbudgetten zoals opgenomen in onderhavige Aanbesteding. Dit document deelt u met de centrale contractmanager.
5.18	Een voorbeeld van de eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de dienstverlening aan de centrale contractmanager. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening.

## 6. Einde van de looptijd van de Overeenkomst (exitregeling)

Nr.	Omschrijving
6.1	<p>De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst danwel nieuwe Opdrachtnemer;</p> <p>De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang;</p> <p>De transitie-manager van Opdrachtnemer is tijdens het overgangsproces het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de volgende Opdrachtnemer. Het takenpakket van de transitie-manager omvat onder andere het verzorgen van voortgangsrapportages, het organiseren van vergaderen en het bijhouden van de actiepuntenlijst en het schrijven notulen.</p> <p>De transitie-manager is tevens verantwoordelijk voor het opstellen van een stuurgroep. Deze stuurgroep dient te bestaan uit medewerkers van Opdrachtgever als van Opdrachtnemer, waarvan er ook medewerkers vanuit de HR en financiële tak zijn aangesloten. De kerntaak van de stuurgroep is het doorvertalen van de taken, verantwoordelijkheden. Vaststellen mijlpalen en zorgdragen voor duidelijke communicatie tussen de betrokken partijen;</p> <p>Tijdens het overgangsproces dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de vakbonden;</p> <p>Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.</p>
6.2	Circa één maand voor het einde van de aan te besteden Overeenkomst zal door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke deskundige een zogenaamde nulmeting worden uitgevoerd. De bevindingen van deze partij zijn bindend. De dienstverlening dient tot aan de overdracht conform de eisen en voorwaarden te worden uitgevoerd en goedgekeurd. Indien de

Nr.	Omschrijving
	kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden op de laatste dag van de contractperiode nog niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door de nieuwe schoonmaakpartij laten uitvoeren tegen het door hen aangeboden uurtarief.
6.3	Bij ontbinding van de Overeenkomst na ingebrekestelling zijn de kosten voor de nulmeting en de éénmeting voor rekening van de vertrekkende Opdrachtnemer.
6.4	De kosten voor de in te zetten schoonmaakmachines zijn meegenomen in de berekening van het jaarbedrag op schoolniveau. De totale machinekosten die benoemd staan in de calculatie onder tabblad "machine investeringskosten" worden berekend voor de volledige contractduur van 4 jaar (afschrijvingsperiode). Indien het contract vroegtijdig wordt beëindigd, vanwege ingebrekestelling, zijn de machinekosten nog niet volledig afgeschreven. De afschrijvingskosten van de machines worden door de schoonmaakleverancier gecrediteerd in evenredige delen gedurende de maanden dat de vertrekkende schoonmaakleverancier zijn diensten heeft uitgevoerd. Zo zijn alle investeringskosten voor de schoonmaakleverancier geweest en kan de machine ook door de vertrekkende schoonmaakleverancier worden meegenomen. Wordt er na 4 contractjaren gebruikt gemaakt van de verlengingsjaren dan dient de opdrachtgever ofwel nieuwe machines te plaatsen of het opgenomen bedrag in de calculatie aan te passen naar € 0,--.
6.5	Voor elke School wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante School specifieke kenmerken en eigenschappen zichtbaar zijn.
6.6	Tijdens het overgangsproces dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden, zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn personeelsleden die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.

## 7. Facturatie

Nr.	Omschrijving
7.1	Facturering vindt plaats via de hoofdaannemer van de Overeenkomst. In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, hetgeen uitsluitend toegestaan is na goedkeuring door Opdrachtgever, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
7.2	Bij de inzet van derden is en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inzet van derden. Opdrachtnemer voert daartoe controles uit direct na de uitgevoerde werkzaamheden.
7.3	Opdrachtgever wil bij voorkeur voor de facturering e-facturen ontvangen via hun dienstverlener InvoiceSharing. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf), waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het invoice systeem van Stichting Lucas Onderwijs. Is dat niet mogelijk dan mag dit ook via <a href="mailto:digifactuur@lucasonderwijs.nl">digifactuur@lucasonderwijs.nl</a>

Nr.	Omschrijving
7.4	De facturen moeten worden ingericht op basis van een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te stemmen format.
7.5	De facturen worden door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur betaald, mits de factuur onbetwist is.
7.6	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

## 8. Prijs

Nr.	Omschrijving
8.1	Het jaarbedrag voor de vaste dienstverlening (regulier onderhoud en glasbewassing) zal worden gedeeld door 12 om te komen tot gelijke maandelijkse termijnen voor genoemde werkzaamheden. Het jaarbedrag kan alleen geïndexeerd worden zoals omschreven in de Overeenkomst, artikel 10.
8.2	Het vloeronderhoud wordt apart, naast de reguliere schoonmaakdienstverlening, in rekening gebracht middels vaste bedragen. Deze bedragen zijn opgenomen in de calculatie per School. Vloeronderhoud mag pas worden gefactureerd na oplevering van werkzaamheden.
8.3	Aanvullende werkzaamheden worden middels een offerte uitgevraagd. Uitsluitend na schriftelijke goedkeuring op de offerte mogen deze werkzaamheden worden uitgevoerd en, separaat, in rekening worden gebracht.

## 9. Uitvoering van de glasbewassing binnen en buiten

Nr.	Omschrijving
9.1	Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.
9.2	Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, verfspatten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dient te worden verwijderd.
9.3	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd óf indien het uitvoeren van de glasbewassing op een ander moment de kwaliteit ten goede komt, dient Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken. Hierin stelt Opdrachtnemer zich pro actief op en meldt eventuele voorziene omstandigheden die invloed hebben op de kwaliteit van de glasbewassing (zoals weersomstandigheden) tijdig.
9.4	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging.

Nr.	Omschrijving
	Daarnaast dienen alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf".
9.5	Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van een Legionella besmetting. Deze besmetting kan bijvoorbeeld ontstaan in restwater in de gebruikte slangen.
9.6	Indien blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is, wordt in overleg met Opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden.
9.7	Chemisch afval dient Opdrachtnemer voor eigen rekening af te voeren.
9.8	Bij felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is Opdrachtnemer gerechtigd het wassen van het buitenglas en glasvliesgevel gedurende een bepaalde periode te staken, in verband met het te snel opdrogen van de residuen. Bij temperaturen onder het vriespunt mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden.
9.9	Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
9.10	Werkmaterialen dienen bij (tijdelijke) onderbreking van de werkzaamheden veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers opgeborgen te worden. Tijdens de lunchtijden mogen er geen werkzaamheden worden uitgevoerd in restauratieve ruimten, alsmede de openbare verkeersruimten die direct daaraan grenzen.
9.11	Gebruik van technische ruimten als eetgelegenheid c.q. pauzeruimte is niet toegestaan.

## 10. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Nr.	Omschrijving
10.1	<p>Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften.</p> <p>Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met in acht name van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf".</p>
10.2	Onder meer uit hoofde van de veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor de medewerkers die op School worden ingezet. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn medewerkers worden gelezen, begrepen en nageleefd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.
10.3	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.
10.4	Naast persoonlijke veiligheid dient er aandacht te worden besteed aan de omgevingsveiligheid. Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te

Nr.	Omschrijving
	voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de reinigingswerkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen. Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden naar beneden valt. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen.
10.5	Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. Opdrachtnemer dient het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon te houden van afval, materiaalresten, e.d.
10.6	Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door Opdrachtgever op Opdrachtnemer verhaald.
10.7	Bij gebruik van pauzeruimten dienen medewerkers van Opdrachtnemer geen beschermingsmiddelen achter te laten in de ruimte en de ruimte bij het verlaten schoon op te leveren.

## 11. Oplevering van de glasbewassing

Nr.	Omschrijving
11.1	De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient te worden ondertekend.
11.2	De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd kan door beide Partijen worden verlengd. Dit dient tussen Partijen schriftelijk te worden bevestigd.

## 12. Het gebruik van gevelinstallatie

Nr.	Omschrijving
12.1	Aanwezige gevelinstallaties mogen niet worden gebruikt indien de weersomstandigheden dit niet toelaten. De voorschriften van de gevelinstallatie zijn hierbij leidend.
12.2	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient vooraf het logboek te worden getekend, storingen dienen direct te worden gemeld, schade door ondeskundig gebruik of moedwillige vernieling worden, indien aantoonbaar, verhaald op de gebruiker. Voordat Opdrachtnemer gebruik maakt van de aanwezige installaties, dient samen met Opdrachtgever de aanwezige situatie aangaande toegang en gebruik te worden beoordeeld.
12.3	De gevelinstallatie mag pas worden betreden na akkoord van de daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtgever. Gebruik van de gevelinstallatie mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
12.4	Bij het verlaten van de gevelinstallatie dient deze in de start- c.q. rustpositie op het dak te worden teruggeplaatst. De sleutels mogen nooit in de installatie achter blijven. Daarnaast dient de stroom te worden afgekoppeld, de kabels te worden opgeruimd en de gondels te worden vergrendeld aan de rails (indien deze voorziening aanwezig is).

Nr.	Omschrijving
12.5	Het verplaatsen van de gevelinstallatie met als doel de bereikbaarheid te vergroten door middel van het afzetten aan de gevel is ten strengste verboden.
12.6	De keuringsrapporten van alle gevelinstallaties zijn ter inzage bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht preventief onderhoud en periodieke keuringen te laten uitvoeren; klachten en/of verstoringen zullen na melding van Opdrachtnemer direct aan onderhoudende partij worden gemeld met de vraag deze zo snel mogelijk te laten verhelpen.
12.7	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient iedere uitvoerende individueel geborgd te zijn aan de daarvoor aangebrachte borgingspunten op het dak. Dit dient plaats te vinden met goedgekeurde vallijnen, persoonlijke harnasgordels en bevestigingshaken.
12.8	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte en werkt conform de bedienings- en veiligheidsvoorschriften die gelden voor het gebruik van de gevelinstallaties. De registers liggen ter inzage bij Opdrachtgever. Sleutels voor de installatie zijn bij Opdrachtgever af te halen. De sleutels dienen aan het einde van elke werkdag weer te worden ingeleverd.

### 13. Het gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen

Nr.	Omschrijving
13.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voorzieningen zoals een hoogwerker.
13.2	Inzet van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.
13.3	Het gebruik van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de Opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.
13.4	Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de maximale vloerbelasting van de hoogwerker. Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
13.5	Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.
13.6	Na gunning dient door de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen dienen te worden zal de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uitbrengen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om bij deze specifieke knelpunten, andere kandidaten hierop in te laten schrijven. Verder heeft de dienstverlener de verantwoordelijkheid opdrachtgever schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassings) werkzaamheden worden uitgevoerd.

Nr.	Omschrijving
	Indien aan het opstellen van een RI&E kosten zijn verbonden dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

## 14. Vloeronderhoud

Nr.	Omschrijving
14.1	<p>Onder het vloeronderhoud verstaan we het reinigen van de vloer en aansluitende plinten. Hierbij dient de gehele vloer, inclusief alle hoeken, te worden meegenomen, zodat er géén vuil achterblijft in hoeken, randen en plinten.</p> <p>Het in-en uitruimen van de ruimtes gebeurt door Opdrachtnemer, tenzij dit in het schoonmaakwerkprogramma expliciet anders staat vermeld.</p>
14.2	Medewerkers van de Opdrachtgever dient verstoringen in de vloer te melden bij Opdrachtgever. Onder verstoringen worden bijvoorbeeld kapotte tegels, scheuren in de vloer en andere onregelmatigheden verstaan die een risico kunnen vormen voor de veiligheid en hygiëne (zoals opgehoopt vuil wat achterblijft).
14.3	Zodra op de vloer elementen zijn geplaatst, zoals een tafel, kast e.d., dan dienen deze elementen minimaal eenmaal per maand te worden verplaatst, zodat hieronder gereinigd kan worden.
14.4	Indien sprake is van een gymvloer: De vloer in de gymzaal mag uitsluitend gereinigd worden met middelen die voorgeschreven zijn door de vloerfabrikant. Dit dient met regelmaat te worden gedaan om de stroefheid van de vloer te garanderen en zo de veiligheid te kunnen waarborgen. Indien dit niet bij Opdrachtnemer bekend is dient hij dit op te vragen bij Opdrachtgever.
14.5	Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) de volledige oude polymeerlagen dient te worden verwijderd. Daarna dient men de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
14.6	Het vlek verwijderen van harde vloeren houdt in dat, waar nodig, de vloer geheel of gedeeltelijk gemopt dient te worden. Dit volgens de microvezel methodiek.
14.7	Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld.
14.8	Onder randen en richels worden verstaan: brandblusapparatuur, BHV-hulpmiddelen, schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, krijtrichels, leidingen, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.

## 15. Aanwijzingen uitvoering schoonmaakwerkprogramma

Nr.	Omschrijving
15.1	Er dient te worden gewerkt volgens de methode "microvezel". Dat betekent dat er genoeg werkdoeken en moppen gebruikt moeten worden en deze dagelijks gewassen moeten worden.
15.2	In alle, door de dienstverlener schoon te maken, ruimten dient op basis van de hoofdfrequentie van het bijbehorende schoonmaakprogramma spinrag te worden verwijderd.
15.3	In ruimten waar een balie aanwezig is, die niet in het schoonmaakprogramma voor die ruimte staat beschreven, dient de balie als bureau te worden behandeld.
15.4	Onder verwarmingselementen worden verstaan: convectorkasten, plaatradiatoren, ribradiatoren en dergelijke.
15.5	Onder ventilatieroosters vallen roosters in plafonds, wanden, ramen en deuren.
15.6	Toiletartikelen/-houders hiertoe behoren handdoeken-tissues, zepen, toiletpapier, toiletborstels, hygiënezakken, luchtverfrissers en verbandcontainers
15.7	Afwerkmaterialen die zijn vervaardigd van roestvast staal (rvs) dienen met daartoe geëigende schoonmaakmiddelen te worden onderhouden.
15.8	Lockers dienen behandeld te worden als hoge kasten
15.9	Stoelen en afvalbakken dienen op de plaats teruggezet te worden.
15.10	Voor overige begrippen is de "SIS T Schoonmaakterminologie" van NVZ-Nifim van toepassing.