

Programma van Eisen
Schoonmaakonderhoud

BONNEFANTEN



KEYQUALITY
Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Ref. Nr. : KQRVE/01122024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Programma van eisen schoonmaakonderhoud	4
2.1	Dagelijkse schoonmaak	4
2.2	Periodieke schoonmaak	5
2.3	Periodiek vloeronderhoud	6
2.4	Regiewerkzaamheden	6
2.5	Sanitaire voorzieningen	6
2.6	Afval	7
2.7	Werktijden en werkbare dagen	7
3	Ruimtestaat en mutaties	8
3.1	Ruimtestaat	8
3.2	Contractmutaties	8
4	Personeel	10
4.1	Inzet personeel	10
4.2	Verklaring Omtrent Gedrag	10
4.3	Legitimatie	10
4.4	Huisregels	10
4.5	Werkkast	11
4.6	Taal	11
4.7	Opleiding	11
4.8	Social return	11
4.9	Overname personeel	12
4.10	Leiding	12
4.11	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	13
5	Kwaliteit en controles	14
5.1	DKS-procescontrole	14
5.2	VSR-KMS Contractbeheersing	14
5.3	Audit	14
5.4	Nulmeting	14
5.5	KPI-model	15
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	16
6.1	Machines, middelen en materialen	16
6.2	Veiligheid	16
6.3	Milieu	16
7	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	18
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever	18
7.2	Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	18
7.3	Nutsvoorzieningen	18
8	Communicatie en facturatie	19
8.1	Management vanuit opdrachtgever	19
8.2	Webbased klantenportal	20
8.3	Logboek en gebouwinformatie	20
8.4	Managementinformatie	21
8.5	Klachtenregistratie- en afhandeling	22
8.6	Facturatie	22
9	Implementatie	23
10	Beëindiging van de overeenkomst	24

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud bij Stichting Provinciaal Museum Limburg (Het Bonnefantenmuseum), hierna te noemen; Het Bonnefantenmuseum of opdrachtgever, worden omschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2 Programma van eisen schoonmaakonderhoud

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats op de locatie van Het Bonnefantenmuseum gelegen aan de Avenue Ceramique te Maastricht. In het museum zijn diverse ruimtesoorten gevestigd, deze zijn onderverdeeld in: Bureaukamers, sanitair, verkeersruimten en toonzalen.

2.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's per ruimtesoort. De Werkprogramma's zijn als bijlage toegevoegd (Bijlage 3). Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden. Tevens dient de opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de opdrachtgever.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon, op een ander tijdstip plaats te vinden. De opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waarvan gebruikers/bezoekers van het museum hinder ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die de opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk:

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 160x stofwissen en vlek verwijderen en 40x moppen en vlek verwijderen staat, dient de vloer 5x per week te worden gereinigd, 4x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen en vlek verwijderen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen en vlek verwijderen (4x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 5x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemopt;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;

- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;
- In museale zalen wordt inventaris en kunst nooit schoongemaakt / verplaatst. Bij twijfel dient opdrachtnemer altijd eerst met de opdrachtgever te overleggen.

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in het werkprogramma in bijlage 3.

In de implementatieperiode dient de opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd.

Voor de periodieke werkzaamheden dient de opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn. Iedere maand loopt de contactpersoon van de opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg de frequentie worden gewijzigd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

2.3 Periodiek vloeronderhoud

Het jaarlijkse vloeronderhoud is geen onderdeel van de opdracht, tenzij dit in het werkprogramma omschreven is.

2.4 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief leiding en toezicht).

De opdrachtnemer dient hiervoor in de Bijlage 1 'Prijzenblad' tabblad regiewerkzaamheden, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Indien het vloeronderhoud betreft worden de tarieven op basis van een vierkante meterprijs opgegeven. De opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is en waarvoor de werkzaamheden verricht moeten worden.

Voor alle regieopdrachten dient een offerte te worden opgesteld door de opdrachtnemer, conform de door de opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door de opdrachtgever dienen offertes binnen 3 werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt, door de opdrachtgever, aan de opdracht een opdrachtnummer toegekend en wordt de opdracht in het klantenportal geplaatst.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de opdrachtgever. Op locatie dient altijd een werkbond getekend te worden voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op de factuur dient het opdrachtnummer vermeld te zijn. Facturen zonder opdrachtnummer, offertenummer en werkbond (nummer) worden niet in behandeling genomen.

Offertes op basis van nacalculatie dienen gespecificeerd te zijn op werkzaamheden met bijhorende uren en eventuele inzet van machines.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de opdrachtgever zich het recht voor om een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. Indien deze uitspraak ten gunste van de opdrachtgever is dan zijn deze kosten van de keuring voor de opdrachtnemer en dienen tevens de afgekeurde punten hersteld te worden door de opdrachtnemer.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de opdrachtnemer.

2.5 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de sanitaire middelen. Opdrachtnemer heeft wel een signaalfunctie in het voorraadniveau van de sanitaire middelen.

2.6 Afval

Opdrachtgever wenst haar bedrijfsvoering op een zo duurzaam mogelijke manier in te richten en wenst het afval zo veel mogelijk te scheiden. Van Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat hij/zij hier een vooruitstrevende rol in aanneemt. Per afvalstroom zal een andere kleur afvalzak gebruikt worden. Op dit moment worden onder andere papier, plastic en restafval gescheiden. Opdrachtnemer zorgt ook voor deze afvalstroom dat deze naar de daarvoor bestemde container wordt afgevoerd. Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de aanbidding. De opdrachtgever ontvangt hiervoor geen separate facturen.

2.7 Werktijden en werkbare dagen

Er wordt gedurende 6 dagen in de week (dinsdag t/m zondag) schoongemaakt op basis van 52 weken. Het museum is dagelijks geopend van 11:00 tot 17:00 uur. Per ruimte is bepaald hoeveel dagen in de week er schoonmaak nodig is. De oplevermomenten (frequentie) voor de ruimten is weergegeven in de kolom 'frequentie' van de ruimtestaten, bijlage 1 'Prijzenblad'.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van dinsdag tot en met zondag liggen tussen 08:00 en 11:00 uur voor de publieke ruimten. Overige ruimten van dinsdag tot en met zondag liggen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden en dagen, in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

3 Ruimtestaat en mutaties

3.1 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen, de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In de Bijlage Prijzenblad is de ruimtestaat van het museum opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
Gebouw	Gebouwnaam
Verdieping	Verdieping
Ruimtenummer	Ruimtenummer
Ruimteomschrijving	Functie van de ruimte
Werkprogramma	Welk werkprogramma is van toepassing in de ruimte
Oppervlakte (m2) in onderhoud	Bruto vloeroppervlakte in m2
Vloerafwerking	Afwerking van de vloer
Uurtarief	Het integrale calculatie-uurtarief
Frequentie	Hoe vaak een ruimte per jaar schoongemaakt dient te worden
Prestatienorm	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het reguliere onderhoud
Uren per jaar	Het aantal uren dat volgens de opdrachtnemer nodig is om het onderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
Kosten per jaar	De totale kosten per jaar voor het onderhoud voor de betreffende ruimte.
Opmerkingen	Omschrijving van bijzonderheden

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kunnen er bestekmutaties komen, als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwdelen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de opdrachtgever doorgegeven aan de opdrachtnemer.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij de opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met de opdrachtgever. Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

- Toevoegen van nieuwe locaties of delen van objecten worden onder dezelfde condities direct na toevoeging verrekend. Indien dit aan de orde is zal de opdrachtgever dit minimaal 1 maand van tevoren kenbaar maken aan de opdrachtnemer;
- Af- of opschalen van een frequentie in verband met een wijziging in de vervuilingsgraad worden op kwartaalbasis verrekend en gaan direct in;

- Afstoten van (delen) van objecten > 100 m² worden direct na afschalen verrekend. Indien dit aan de orde is zal de opdrachtgever dit minimaal 1 maand van tevoren kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De mogelijkheid om eerder af te schalen dient in overleg te gaan;
 - Leegstand/ mutatie van hele locaties of delen van locaties (> 500 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan direct in;
 - Leegstand individuele ruimten of het weer in gebruik nemen van ruimtes na een fase van leegstand (< 100 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan in, in het kwartaal ná mutatie;
 - Mutaties in vloerafwerking worden per kwartaal verrekend.
- Minimale verschuivingen worden niet verrekend. De opdrachtnemer houdt er ook rekening mee dat er situaties voorkomen dat er om welke reden dan ook in het reguliere onderhoud extra vervuiling kan optreden. De opdrachtnemer voert de benodigde werkzaamheden uit zonder hiervoor extra facturen te sturen. Voorbeelden zijn een koffievlek in tapijt of stoelbekleding, incidenten in sanitaire ruimten ed. Werkzaamheden kunnen pas als extra gefactureerd worden indien ze niet tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden behoren en ze in overleg en met goedkeuring van de facilitaire coördinator hebben plaatsgevonden.

Opdrachtnemer is op geen enkele wijze gerechtigd kosten te berekenen voor eventuele afschaling van werkzaamheden.

De mutaties worden door de opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het prijzenblad.

Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever ieder kwartaal een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met opdrachtgever. De door de mutaties aangepaste aannemensom worden zowel aan de locatieverantwoordelijke als ook aan de contractbeheerder gecommuniceerd. Het actuele prijzenblad is te allen tijde inzichtelijk in het klantenportal.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Een proactieve rol van de opdrachtnemer is hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf geacordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben opdrachtnemer en opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

4 Personeel

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor **vast** en **representatief** personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig.

Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

De opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van de opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De medewerkers die door de opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden. De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

4.2 Verklaring Omtrent Gedrag

De opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.3 Legitimatie

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie zal toegang tot de locatie geweigerd worden.

4.4 Huisregels

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Het dragen van muzikanten en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor zakelijke doeleinden.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is verboden binnen het museum.

Het is de medewerker van de opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot het museum.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

4.5 Werkkast

Er wordt een werkkast ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkast(en). Deze dient altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

4.6 Taal

De schoonmaakmedewerker beheerst de Nederlandse taal in voldoende mate zodat taakomschrijving, veiligheids- en andere instructies, correct begrepen worden en communicatie via het logboek te allen tijde mogelijk is. De leiding beheerst de Nederlandse taal in die mate dat communicatie met de opdrachtgever zeer vlot kan verlopen.

4.7 Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.8 Social return

Opdrachtnemer verplicht zich om zich in te zetten om een gedeelte van de ureninzet in te vullen in het kader van SROI. De eis is om een percentage van 5% aan SROI in te zetten. Onder Social Return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).

- k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Opdrachtnemer dient 2 weken na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locatie van de opdrachtnemer te geschieden.

4.9 Overname personeel

Bij gunning dient de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen.

4.10 Leiding

De opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. Opdrachtgever wenst één aanspreekpunt te hebben. Deze SPOC (single point of contact) dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten en zal regelmatig met de contractbeheerder, overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. Hij/zij dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract, gemaakte afspraken altijd na te komen, accuraat en snel te handelen en betrokken te zijn. De SPOC stuurt de objectleiding en/of werkvoorbereiders aan op de locatie. De objectleiding is te allen tijde beschikbaar als operationeel aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

De SPOC dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren en dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar opdrachtgever;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die opdrachtgever als spoed aanduidt, opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen;
- Juiste facturatie (zie paragraaf facturatie) en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding. De uren van de SPOC zijn niet meegenomen in dit percentage. De opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Ter begeleiding van de medewerker dient maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke. De verslagen worden in het digitale softwaresysteem gezet.

4.11 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient aangemeld te worden en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locatie van de opdrachtgever. Door werkprogramma's en periodieke werkzaamheden middels een portal inzichtelijk te maken is een vervangende medewerker altijd op de hoogte van de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer voorziet medewerkers van tablets of smartphones waarop deze portal ook inzichtelijk is.

5 Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de (object)leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer het DKS systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. De eerste 3 maanden van het contract zullen deze controles met een frequentie van één keer per 2 weken worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur inzichtelijk te zijn in het digitale softwaresysteem.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KMS - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers en Sanitair.

Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen 4x keer per jaar per locatie kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn. De kosten voor deze metingen zijn voor de opdrachtgever. Indien de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld zal binnen de weken een herkeuring uitgevoerd worden op kosten van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. De opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de controle.

In bijlage 6 "Boeteclausule" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

5.3 Audit

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.4 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf.

5.5 KPI-model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel, kwaliteit en facturatie minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

6 Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken. De middelen die voor de vloeren gebruikt worden mogen op geen enkele manier schade aan de vloer veroorzaken.

De opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. De opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieurichtlijnen) aan haar medewerkers.

De opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

6.3 Milieu

De opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. De opdrachtnemer dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Veiligheidsbladen van schoonmaakproducten dienen in het digitale softwaresysteem aanwezig te zijn.

De opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient de opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuwings-)instructies.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de opdrachtnemer.

7 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers of (schoonmaak)apparatuur (die niet aan de opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontzegd.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, zal op de opdrachtnemer worden verhaald. De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever.

7.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

8 Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer verloopt als volgt:

- 4 keer per jaar kwartaaloverleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de opdrachtgever en de contactmanager van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage en het KPI-model besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

- 6 keer per jaar overleg met de directe leiding (objectleiding) van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Over dag-dagelijkse (operationele) zaken wordt wekelijks met de objectleiding gesproken indien daar aanleiding voor is.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

In de onderstaande matrix is de communicatiestructuur beschreven in een communicatiematrix:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
4x per jaar - Tactisch/Strategisch overleg (centraal)	Facilitair verantwoordelijke van locatie en/of directeur bedrijfsvoering	SPOC/Rayonleider/Contractmanager opdrachtnemer	• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer • Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; • KPI en verbeterpunten; Advies; Escalaties; Managementrapportage. • Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie;

			• (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); • Benoeming van nieuwe contactpersonen.
4x per jaar Operationeel	Facilitaire verantwoordelijke van locatie	SPOC/Rayonleider/ Objectleider	• Klachten en complimenten; • Lopende offertes; • Regiewerkzaamheden; • Planning; • Mutaties; • Verbeterpunten.
Bij bezoek aan locatie -> 6x per jaar	Facilitaire verantwoordelijke van locatie	Rayonleider/Objectleider/ Voorwerker	• Klachten en meldingen; • Kwaliteitsmeting bespreken (DKS); • Kwaliteitsbeleving aan de hand van vragenlijst; • Aandachtpunten logboek; • Dagelijkse gang van zaken.

8.2 Webbased klantenportal

De opdrachtnemer dient te beschikken over een webbased klantportal of andere digitale werkomgeving waar de opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokkenen van de opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten het platform minimaal dient te kunnen bieden:

- Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de opdrachtgever;
- Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de opdrachtnemer;
- Actueel overzicht van de status van de afhandeling;
- Het plaatsen van extra werk orders door de opdrachtgever zoals regieopdrachten;
- Planning en afhandeling van werkzaamheden die niet horen tot de dagelijkse schoonmaak;
- Real-time inzicht in de managementinformatie;
- Er kunnen meerdere gebruikers actief zijn op het platform;
- Het platform is met betrekking tot de aangegeven functionaliteiten naar tevredenheid al in gebruik bij andere opdrachtgevers.
- Periodieke gespreksverslagen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Het webbased klantportal dient gedurende de implementatieperiode ingericht te worden voor de opdrachtgever en operationeel te zijn bij aanvang van het contract. Dit klantenportal is **geen** vervanger van het fysieke logboek.

8.3 Logboek en gebouwinformatie

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op de locatie dient een logboek aanwezig te zijn. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webportaal te worden geplaatst. Ook de aanwezigheid en gewerkte uren kunnen in het logboek ingezien worden.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en – procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dagniveau.

8.4 Managementinformatie

De opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaal gesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Tevredenheid locatie (vanuit de periodieke gesprekken). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, en hoe zijn deze opgelost? Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?

Medewerkers

- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren;
- Overzicht van inzet directe toezichturen; afgezet tegen de gecalculeerde uren.
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage.

Financiën en kwaliteitszorg

- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles (indien van toepassing); *
- Resultaten audits (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

Vanuit de aanbesteding follow up van de volgende thema's:

- Kansen – en risicodossier;
- Optimale communicatie en processen;

- Duurzaamheid.

* en als deze gehouden zijn: bespreken van de follow up van de bevindingen.

8.5 Klachtenregistratie- en afhandeling

Via de klantenportal van de opdrachtnemer kunnen klachten en meldingen worden doorgezet. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

De opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen binnen 24-uur te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen dienen binnen 24-uur schriftelijk (of per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van het museum.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitzielt dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemerovertuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

8.6 Facturatie

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur kan digitaal worden gestuurd naar facturen@bonnefant.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart vermeld op de factuur. Bij deze extra opdrachten dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden.

Facturen dienen per locatie de volgende informatie te bevatten:

- Vermelding van de periode waar de factuur betrekking op heeft;
- Omschrijving werkzaamheden;
- Specificatie van de verrichte schoonmaakwerkzaamheden op afroep, voorzien van een kopie van de door opdrachtgever afgetekende bon voor het verrichte schoonmaakwerk op afroep;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.

Factuuradres:

Stichting Provinciaal Museum Limburg
Avenue Ceramique 250
6221 KX Maastricht

9 Implementatie

Opdrachtnemer stelt in zijn aanbieding een implementatieplanning op zoals beschreven in het aanbestedingsleidraad. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt er een 2-wekelijks overleg plaats tussen de contractmanager van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door opdrachtgever.

10 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door en op kosten van de opdrachtnemer verwijderd te worden.