

Programma van Eisen

EUROPESE AANBESTEDING TEYLINGEREIND



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE AANBESTEDING	3
1.2. SCOPE	3
1.3. SOCIAL RETURN.....	3
1.4. SCHOONMAAKSITUATIE	3
1.5. GEBOUWBLIJZONDERHEDEN	4
1.6. WERKBARE DAGEN.....	4
1.7. WERKTIJDEN	5
1.8. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN	5
1.9. AFVALTRANSPORT	5
1.10. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.11. MAATREGELLEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	6
1.12. NULMETING.....	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	6
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	6
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	6
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	7
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	7
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	7
4.3. MILIEU	8
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	9
5.1. PERSONEEL	9
5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	9
5.3. ANTECEDENTENONDERZOEK EN (GEDRAGS)PROTOCOLLEN	9
5.4. LEGITIMATIE	10
5.5. BEDRIJFSKLEDING	10

5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	10
5.7. VEILIGHEID	10
5.8. SCHADE.....	10
5.9. TOEGANG, LEGITIMATIE EN SLEUTELS	10
6. COMMUNICATIE	11
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	11
6.2. OVERLEG TUSSEN TEYLINGEREIND EN DIENSTVERLENER	11
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK CALAMITEITEN	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	11
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	12
7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR	12
7.2. KWALITEITMEETSISTEEM VSR EN UITVOERING.....	12
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	12
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER.....	13
7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	13
7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	14
7.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	14

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE AANBESTEDING

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 juni 2025 met de best passende dienstverlener voor Forensisch Centrum Teylingereind (hier na te noemen Teylingereind).

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft Teylingereind de volgende doelstellingen:

- Een langdurig partnerschap met een schoonmaakdienstverlener.
- Een partner contracteren welke initiatiefrijk is en eigenaarschap toont.
- Een partner die waarde toevoegt aan de schoonmaakbeleving.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
- het verzorgen van dagelijks vloeronderhoud;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

Mogelijke aanpassingen in de scope:

- mutaties van afdelingen: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode de afdelingen wijzigen. Dit kan zowel een afdeling eraf als erbij zijn.
- Mutaties van concepten: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode dienstverleningsconcepten op/afgeschaald worden.
- Omvang van de dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode.
- De uitgangspunten als ook de voorwaarden van de mogelijke scope wijzigingen zijn verder uitgewerkt in het programma van eisen en de concept overeenkomst.

1.3. SOCIAL RETURN

Teylingereind wenst minimaal 5x% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. De dienstverlener geeft aan welke ervaring men heeft met het onder aan besteden van werkzaamheden dan wel detacheren van personeel dat langdurig werkloos is, een SW-indicatie of een arbeidshandicap heeft. De dienstverlener beschrijft duidelijk op welke wijze de inzet van deze doelgroep en voor welk percentage van de productie-uren dit gerealiseerd kan worden waarbij eventuele financiële consequenties worden vermeld.

1.4. SCHOONMAAKSITUATIE

Locatie:

De schoonmaakaanbesteding betreft het gebouw Teylingereind aan de Rijksweg 24, Sassenheim. Teylingereind is één van de zes justitiële jeugdinrichtingen in Nederland met 22 leefgroepen ongeveer 200 capaciteitsplaatsen waarvan er momenteel 15 in gebruik zijn. Eind 2026 zullen er 20 leefgroepen in gebruik zijn en biedt FCT op dat moment dagelijks onderdak aan ongeveer 180 jongeren.

De jongeren leven in verschillende leefgroepen. Deze omgeving bestaat uit een eigen cel voor iedere jongere, sanitaire voorzieningen, een algemene leefruimte met toezichtruimten en bijbehorende gangen, portalen/sluizen en opvangcellen. Voor de reguliere schoonmaak maakt de dienstverlener op de leefgroepen alleen de toezichtruimten met bijbehorend sanitair en gang/trap schoon. De overige ruimten worden door de jongeren zelf schoongehouden. Als additionele werkzaamheden worden de sanitaire ruimten op de leefgroepen van de jongeren 2 maal per jaar door die dienstverlener grondig schoongemaakt.

Op de locatie bevindt zich een interne school, De Burcht. Hier maken de jongeren overdag gebruik van. De jongeren bevinden zich in de leefgroep omgeving of in De Burcht. Verder bevinden zich op de locatie nog sportfaciliteiten zoals een sportzaal en een fitnessruimte.

De omgeving kent diverse andere specifieke ruimten die kenmerkend voor een begreemd leven. Te denken valt aan luchtruimten, fouilleerruimten, wacht ruimten voor bezoekers, bezoekersruimten waar de jongeren bezoekers kunnen ontvangen, detectieruimten, (opvang)cellen, isolatiecellen en toezicht ruimten.

Daarnaast zijn er voor de ondersteunende diensten en medewerkers ruimten die niet toegankelijke zijn voor de jongeren of bezoekers. Te denken valt hier aan kantoren, vergaderruimten, centrale post/receptie, pantry's, verkeersruimten.

Aandachtspunten schoonmaaksituatie

- Voor iedereen die werkzaamheden bij Teylingereind verricht geldt een gedragscode (zie bijlagen). De gedragscode geldt als richtlijn voor het handelen van alle medewerkers binnen Teylingereind en beoogt het bewustzijn te vergroten van de normen en waarden die gelden in het werk. Het naleven van deze gedragscode is daarom essentieel voor een goede samenwerking en wordt door alle medewerkers nageleefd.
- Contact met de jongeren wordt door de medewerkers van de dienstverlener vermeden.
- De locatie is vroeg op de dag lastig bereikbaar met openbaar vervoer. Dichtstbijzijnde station of bushalte is op minimaal 15 minuten lopen.
- Een aantal trappenhuizen ligt niet op de schoonmaakroute maar wordt wel conform de opleverfrequenties in de ruimtestaat onderhouden.

1.5. GEBOUWBIJZONDERHEDEN

- De schoonmakers ontvangen sleutels en TELEPROTECT bij aanvang van de werkzaamheden. Voor een aantal ruimtes dat deze alleen door de beveiliging te openen zijn omdat zij als enige hiertoe geautoriseerd zijn. Hierdoor is het mogelijk dat er tijdverlies optreedt i.v.m. wachten op de beveiliging.
- Voor het wassen van werkmaterialen zoals moppen en werkdoeken wordt gebruik gemaakt van een wasmachine van Teylingereind. De werkmaterialen blijven op locatie.
- Voor de schoonmaak van de sanitaire ruimten levert de dienstverlener een nette aftekenlijst die na iedere schoonmaakbeurt door de schoonmaakmedewerkers wordt afgetekend. Plaatsen van de aftekenlijst geschied na goedkeuring en in overleg met Teylingereind.

1.6. WERKBARE DAGEN

Bij Teylingereind wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De locatie van Teylingereind is gedurende 6 dagen per jaar gesloten wegens verplichte ADV dagen/vakantie(s)/ collectieve sluiting.

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

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

1.7. WERKTIJDEN

De gewenste en huidige werktijden/ oplevertijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn als volgt:

Locatie	Huidige/gewenste werktijden
EB	Tussen 5:00 uur en 8:30 uur
Binnenhaven	Tussen 17:00 uur en 22:30. uur
Haven	Gedeeltelijk tussen 5:00 uur en 8:30 uur en gedeeltelijk tussen 17:00 uur 22:30 uur
Vloed	Tussen 21:00 uur en 00:00 uur
Paviljoens	Gedeeltelijk tussen 5:00 uur en 7:30 uur en gedeeltelijk tussen 17:00 uur 22:30 uur

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.8. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

Teylingereind verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

Voor de laagfrequente werkzaamheden wordt er een jaarplanning gedeeld aan de start van het contract en vervolgens in de eerste week van ieder jaar. Mutaties op de planning worden minimaal 8 weken voor de uitvoeringsdatum door de dienstverlener aangegeven.

1.9. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval ingezameld in losse afvalbakken. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.10. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt Teylingereind dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Teylingereind dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De dienstverlener houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden per kwartaal verrekend met de dienstverlener. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

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

1.11. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Teylingereind met dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen. Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

Van dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspent om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.12. NULMETING

Na gunning krijgt dienstverlener de gelegenheid om samen met Teylingereind en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het calculatiemodel geeft dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Teylingereind. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Teylingereind. Bij akkoord van ondertekent Teylingereind een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. Dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen. Het bestellen van de verbruiksmiddelen is voor Teylingereind. Dienstverlener heeft hierin wel een signalerende rol.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie van Teylingereind zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. Dienstverlener neemt deze op in het locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Teylingereind. Dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van dienstverlener. Teylingereind stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

Dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van dienstverlener.

4.3. MILIEU

Teylingereind hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. Dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Teylingereind de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.

- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- Dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. PERSONEEL

Dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan Teylingereind bekend.

Indien Teylingereind zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan dienstverlener.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevend van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Teylingereind 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. Dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van dienstverlener.

5.3. ANTECEDENTENONDERZOEK EN (GEDRAGS)PROTOCOLLEN

Antecedentenonderzoek

Bij alle medewerkers van dienstverlener of onderaannemer(s) die werkzaam zijn op Teylingereind wordt vooraf een antecedentenonderzoek ingesteld. Medewerkers die niet beschikken over een goedgekeurd antecedentenonderzoek worden niet toegelaten tot Teylingereind.

Voor het antecedentenonderzoek wordt bijlage ‘Verklaring toestemming antecedentenonderzoek’ door de medewerker volledig ingevuld, voor akkoord ondertekend en inclusief een kopie van een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart) door de schoonmaakdienstverlener één week voor ingangsdatum van de werkzaamheden bij Teylingereind ingediend. De verklaring wordt rechtstreeks verzonden naar: **personeelsadmi@teylingereind.nl**

Het antecedentenonderzoek is 2 jaar geldig. Dienstverlener vraagt minimaal twee weken voor het aflopen van deze periode een nieuw antecedentenonderzoek aan volgens de hierboven staande procedure.

(gedrags)protocolen

Binnen Teylingereind gelden richtlijnen voor het handelen van alle medewerkers. Over de wijze waarop iedereen binnen Teylingereind met elkaar omgaat, mag geen enkele onduidelijkheid bestaan. Het is daarom belangrijk dat alle medewerkers akkoord gaan, zich houden aan en gedragen naar de voorschriften en protocollen van Teylingereind die zijn bepaald in de volgende documenten (zie bijlagen):

- Gedragscode
- Teylingereind Veiligheid- en milieuvoorschriften

Na het lezen worden de volgende documenten ter akkoord door medewerker getekend en door dienstverlener verzonden:

- Gedragscode
- Teylingereind Veiligheid- en milieuvoorschriften

De ondertekende documenten worden gestuurd aan de teamleider facilitaire dienst.

5.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van dienstverlener zijn verplicht een door dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Teylingereind gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.5. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van dienstverlener zijn verplicht door Teylingereind goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Teylingereind gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van Teylingereind aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Teylingereind. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

5.7. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arboret en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van dienstverlener op de locatie van Teylingereind worden na gunning verstrekt zodat dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Teylingereind voor alle op het project ingezette werknemers. Dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locatie van Teylingereind worden direct gemeld aan de contactpersoon van Teylingereind.

Na gunning voert dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. Dienstverlener informeert Teylingereind schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Teylingereind ter beschikking.

5.8. SCHADE

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Teylingereind, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door dienstverlener, wordt op dienstverlener verhaald.

Dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Teylingereind.

5.9. TOEGANG, LEGITIMATIE EN SLEUTELS

Alle medewerkers melden zich voor aanvang van de werkzaamheden bij de Centrale Post voor toegang tot Teylingereind. Voor toegang is een geldig identiteitsbewijs noodzakelijk. Zonder geldig identiteitsbewijs wordt geen toegang verleend.

Bij binnenkomst ontvangen de medewerkers een Teleprotect alarmsysteem en sleutels waarvoor vooraf getekend is, zie bijlage ‘Teylingereind Veiligheid- en milieuvoorschriften’.

Na afloop van de werkzaamheden worden de sleutels en het Teleprotect alarmsysteem weer ingeleverd bij de Centrale Post. De sleutels mogen het gebouw niet verlaten.

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Teylingereind middels logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG TUSSEN TEYLINGEREIND EN DIENSTVERLENER

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

Dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Teylingereind.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Teylingereind wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. Dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Teylingereind. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

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

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

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK CALAMITEITEN

Dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Teylingereind is dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. door de aard van de locatie kunnen er soms ad hoc incidenten plaatsvinden waarbij tevens de mogelijkheid bestaat dat er lichaamseigen stoffen kunnen worden aangetroffen.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

Dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Teylingereind. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

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

Teylingereind wilt een fysiek informatieboek op locatie.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Teylingereind wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

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

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,5
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,00
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Teylingereind behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3.

Teylingereind (of een door Teylingereind aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2x maal per jaar en wordt opgesplitst in twee delen Oudbouw en Nieuwbouw. Teylingereind is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. Dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan dienstverlener. Dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

Indien tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op de locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën treden onderstaande vervolgstappen in werking.

Vervolgstappen:

- Dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Teylingereind brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Teylingereind gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Teylingereind het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER
De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	Voldoende
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende
2024.3	24-9-2024	Voldoende
2024.4	13-12-2024	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS
Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van Teylingereind. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan

dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan Teylingereind;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,50.

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

7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen
Nee niet conform programma van eisen

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

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

TEYLINGEREIND						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid antecedentenonderzoeken			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8	Machines en materialen gekeurd			5	0	
9	Locatie informatieboek aanwezig op locatie			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				45	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

7.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

Na gunning benoemt Teylingereind, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan Teylingereind. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan dienstverlener.

Eenmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener