

CONTRAST

FACILITY + HOSPITALITY

PROGRAMMA VAN EISEN

EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKONDERHOUD
PONTIS ONDERWIJSGROEP



PoNTIS
onderwijsgroep

INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOEL VAN PONTIS.....	3
1.2. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT.....	3
1.3. SCOPE	3
1.4. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	3
1.5. SOCIAL RETURN.....	4
1.6. STAGEPLAATSEN PRAKTIJKSCHOOL	4
1.7. WERKBARE DAGEN.....	4
1.8. WERKTIJDEN.....	4
1.9. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA.....	4
1.9.1. SPECIALISTISCH ONDERHOUD	4
1.9.2. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.10. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	5
1.11. AFVALTRANSPORT.....	5
1.12. CONTRACTMUTATIES	5
1.13. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....	6
1.14. TIJDELIJKE SLUITING	6
1.15. NULMETING	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	6
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	6
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	7
3. SANITAIRE BENODIGDHEDEN	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 OPDRACHTGEVER	8
5.1. PERSONEEL	8
5.2. HUISREGELS	9
5.3. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	9
5.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	9
5.5. TOEGANG TOT DE LOCATIES	9
5.6. LEGITIMATIE	10
5.7. BEDRIJFSKLEDING	10
5.8. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	10
5.9. VEILIGHEID	10
5.10. SCHADE	10
6. COMMUNICATIE	10
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	10
6.2. OVERLEG TUSSEN PONTIS EN DIENSTVERLENER	10
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE.....	11
CALAMITEITEN.....	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	11
6.6. SAMENVATTING PROGRAMMA VAN EISEN	12
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	12
7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR	12
7.2. KWALITEITSMEEETSISTEEM VSR EN UITVOERING.....	12
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	13
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING	13
RAPPORTCIJFER	13
7.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	13
7.6. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER	14
AUDIT.....	14
7.7. INZET SOCIAL RETURN	14
BIJLAGE P1 LOCATIELIJST ACHTERLIGGENDE INFO	15
BIJLAGE P2 WERKPROGRAMMA	15
BIJLAGE P3 AANWIJZINGEN SCHOONMAAKONDERHOUD	15
BIJLAGE P4 INTEGRITEITSCODE EN GEDRAGSCODE	15
BIJLAGE P5 ONDERHOUDSADVIES PULASTIC VLOEREN	15

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOEL VAN PONTIS

Onderwijsgroep Pontis biedt een breed onderwijsaanbod: van praktijkonderwijs tot en met gymnasium, met diverse beroepsprofielen, tweetalig onderwijs en de Internationale Schakelklas. Onder Pontis vallen de vier scholen van het Trinitas College in Heerhugowaard en het Regius College uit Schagen. Pontis vindt het belangrijk en doet er alles aan om een fijne, schone en veilige leer- en werkomgeving voor leerlingen en medewerkers te bieden waar optimaal productief kan worden samengewerkt en ontwikkeld. Schoonmaakonderhoud van de scholen heeft hierin een belangrijke rol en bijdrage.

1.2. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT

Pontis wenst met deze aanbesteding de volgende doelen te behalen:

- Het contracteren van een dienstverlener die zorgdraagt voor een schone leeromgeving voor leerlingen, docenten, overige medewerkers en bezoekers van de Pontis locaties
- Het contracteren van een dienstverlener die als vanzelfsprekend en vanuit intrinsieke motivatie aandacht voor haar personeel heeft en voor het instrueren, opleiden en begeleiden van de medewerkers in hun dagelijkse werk waardoor medewerkers een fijne baan hebben en weten wat van hen verwacht wordt. Dit betekent een team van goed opgeleide, betrokken medewerkers die langdurig op dezelfde locaties kunnen blijven werken en daardoor kwaliteit kunnen leveren op de scholen.
- Het uniform werken op de verschillende schoollocaties (programma van eisen is in basis voor alle locaties hetzelfde) maar met voldoende ruimte voor afwijkende afspraken aangaande schoonmaak daar waar dit nodig is in verband met het type onderwijs of situatie op de school. Dit wordt duidelijk vastgelegd voor alle betrokkenen en is altijd herleidbaar.
- Het contracteren van een dienstverlener die flexibel is in haar dienstverlening en zich weet aan te passen aan de dynamiek op de verschillende locaties en de diverse gebouwgebruikers. Voorbeelden hiervan zijn open dagen en evenementen maar ook de dagelijkse aansluiting bij de lesroosters en schoolbezetting. Pontis ambieert een dynamisch en flexibel contract zodat het contract inspeelt op ontwikkelingen bij Pontis gedurende de loop van

het contract en er bijstellingen gedaan kunnen worden in doelen, toepassing van innovaties en KPI om scherp en actueel te blijven.

- Volledige transparantie in de samenwerking wat inhoudt dat altijd inzichtelijk is voor alle betrokkenen wat er is afgesproken, dat verwachtingen helder zijn en communicatie over er weer gemakkelijk en vanzelfsprekend verloopt.
- Het contracteren van een dienstverlener die beschikt over capabel en betrokken projectmanagement (midden en hoger kader) die continuïteit realiseert in de begeleiding en aansturing van de medewerkers enerzijds en actieve directe laagdrempelige communicatie met Pontis genereert anderzijds.
- Het contracteren van een dienstverlener die zich bewust is van zijn rol in schoonbeleving bij leerlingen en overige locatie gebruikers wat bijdraagt aan plezierig leren en ontwikkelen.

1.3. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaakonderhoud.
- Het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud in gymzalen (wekelijks schrobben van de vloeren).
- Het uitvoeren van additionele werkzaamheden.
- Voorraadbeheer voor de sanitaire voorzieningen en/of de vullingen.
- Het uitvoeren van adhoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.4. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Als organisatie die midden in de samenleving staat, vindt inkoop op een maatschappelijke, duurzame en verantwoorde wijze plaats. Dit houdt in dat er milieuaspecten worden meegenomen in het inkoopproces. Daarnaast worden producten of diensten geweerd die onder niet aanvaardbare arbeidsomstandigheden tot stand komen of zijn gekomen.

1.5. SOCIAL RETURN

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. Op dit moment wordt ca. 5% van de productie uren uitgevoerd door mensen die langdurig werkloos zijn, een WSW indicatie of een arbeidshandicap hebben. Pontis wil dit percentage handhaven en in de toekomst uitbreiden. Dit betekent dat het percentage gedurende de contractperiode een progressief karakter heeft. De dienstverlener geeft in de beantwoording van het kwaliteitsaspect SROI aan welke ervaring men heeft, welke mogelijkheden van toepassing zijn bij Pontis en hoe invulling wordt gegeven aan het progressieve karakter. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen Pontis en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.6. STAGEPLAATSEN PRAKTIJKSCHOOL

Voor de leerlingen van de praktijkschool op de locatie Emmalaan heeft de dienstverlener mogelijkheden voor stageplaatsen op de verschillende niveaus. De stageplaats is op een andere plaats dan daar waar de opleiding van de deelnemer plaatsvindt, binnen een straal van 20 km van de locatie waar de deelnemer zijn of haar opleiding volgt.

1.7. WERKBARE DAGEN

Bij Pontis wordt gedurende 5 dagen per week, 41 weken per jaar schoongemaakt. De locatie(s) van Pontis zijn gedurende 11 weken per jaar gesloten wegens vakanties. In de vakanties wordt door de dienstverlener periodiek werk uitgevoerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is gebaseerd op 205 werkdagen per jaar als hoogste frequentie.

In de eerste- en laatste week van de zomervakantie wordt er door medewerkers van Pontis nog gebruikgemaakt van diverse ruimtes in de gebouwen. Welke ruimtes dit zijn is vooraf niet bekend. In de calculatie is hiervoor, bij additioneel werk, een stelpost voor opgenomen. De dienstverlener onderbouwt, bij de facturatie, concreet waar de werkzaamheden die onder de stelpost vallen zijn uitgevoerd.

Indien werkzaamheden niet behoeven te worden uitgevoerd, worden deze ook niet gefactureerd. Deze stelpost wordt derhalve dan ook niet per definitie geheel gebruikt.

1.8. WERKTIJDEN

De gewenste en huidige werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn opgenomen in de bijlage "Locatielijst achterliggende info".

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.9. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA

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

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

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

1.9.1. SPECIALISTISCH ONDERHOUD

Het specialistisch onderhoud zijnde glasbewassing en periodiek vloeronderhoud van de linoleum vloeren (PU coating en/of Top- en Re coaten) is uitbesteedt aan hierin gespecialiseerde bedrijven.

De dienstverlener onderhoudt in samenspraak met Pontis de contacten met deze specialistische bedrijven aangaande de plannings, opleverkwaliteit en overige zaken met betrekking tot deze activiteiten en rapporteert hierover aan Pontis.

1.9.2. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

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

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

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

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

1.10. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

- **Hofstraat 11:** Op deze locatie is de afdeling HBR gevestigd met een grootkeuken en bakkerij. Het sanitair van de Kas op het achterplein van de Hofstraat valt ook onder het schoonmaakonderhoud. Dit betreft een groot gedeelte praktijklokalen en er is een vleugel verhuurd aan Vonk die daar ook avondonderwijs hebben.
- **Emmalaan 2:** Hier zijn twee kooklokalen.
- **Emmalaan Sportaccommodatie 2:** Hier vindt externe verhuur plaats in de avonduren.
- **Wilhelminalaan 4:** Hier vindt externe verhuur plaats in de avonduren. Ook zijn hier speciale lokalen voor koken, scheikunde, biologie en natuurkunde.
- **Oranjelaan 2:** Hier is één kooklokaal.
- **Wilhelminalaan 6 Rent Company:** Deze locatie wordt verhuurd als servicecenter voor de chroomboeken. Hier is een vaste bezetting van medewerkers maar geen leerlingen en valt onder de noemer kantoorruimte.
- **Hectorlaan 7:** Hier is een sporthal die wordt extern verhuurd via een externe partij. Er is veel avond gebruik. Het sportdeel moet vóór 19.00 worden schoongemaakt. Het heeft de voorkeur van Pontis dat de schoonmaak in de ochtend plaatsvindt. Tevens is hier de afdeling HBR gevestigd met een grootkeuken en zijn er speciale lokalen voor scheikunde, biologie en natuurkunde.
- **Beuken 1:** Hier zijn speciale lokalen voor scheikunde, biologie en natuurkunde'.

1.11. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt restafval ingezameld.

Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De afvalcontainers bevinden zich buiten de locaties. Op elke locatie is een 600 liter afvalcontainer aanwezig. Deze afvalcontainers worden naar de 2 centrale perscontainers gebracht en vervolgens weer retour gebracht naar de betreffende locatie.

Voor de locaties Oranjelaan en Wilhelminalaan is de afstand tot de perscontainer vrij groot. De dienstverlener neemt hiervoor kosten voor looptijd op in tabblad Additionele werkzaamheden van het calculatiemodel.

1.12. 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.

Een heroverweging van keuzes kan een reden zijn het contract af te bouwen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op en kan geen rechten ontlene aan de financiële omvang van de overeenkomst.

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

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

Pontis houdt mutaties als gevolg van locatie- en ruimtewijzigingen of programma- en frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek 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. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend email). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties.

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

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

1.13. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Pontis met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

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

1.14. TIJDELIJKE SLUITING

In geval van tijdelijke sluiting van gebouwen of bouwdelen wegens verbouwingsactiviteiten of anderszins, worden de niet gewerkte uren door de dienstverleners inzichtelijk gemaakt voor Pontis. Dit overschot aan uren wordt in overleg met Pontis aan andere activiteiten besteed zoals bijvoorbeeld een bouwschoonmaak. Bij het niet besteden van deze uren vindt creditering aan Pontis plaats.

1.15. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Pontis en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden.

Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met Pontis en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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.

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

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroepen 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 email) worden opgedragen door de Adviseur Onderwijsfaciliteiten van Pontis of een door de adviseur Onderwijsfaciliteiten aangewezen derde.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Pontis. Bij akkoord van ondertekent Pontis een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. SANITAIRE BENODIGDHEDEN

De sanitaire benodigdheden worden door Pontis ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden betreft het aanvullen van toilet papier. Overige sanitaire benodigdheden worden door de conciërges bijgevoerd.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

In het kader van duurzaamheid en het beperken van de ecologische voetafdruk houdt de dienstverlener rekening met onderstaand punten aangaande materialen, middelen, machines en milieu.

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

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

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

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

Pontis stelt opslagruimte ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

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

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling. Viermaal per jaar toont de dienstverlener in de managementinformatie aan dat representativiteit en kwaliteit van machines en materiaal op orde is.

Defecte materialen en machines worden binnen 24 uur (op werkdagen) door de dienstverlener vervangen.

4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

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

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

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

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

4.3. MILIEU

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

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

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van Pontis maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- 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.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

5. PERSONEEL EN OPDRACHTGEVER

5.1. PERSONEEL

De dienstverlener zorgt voor de inzet van vakbekwame, betrokken en gemotiveerde schoonmaakmedewerkers. Daarnaast zorgt die dienstverlener voor voldoende gekwalificeerde direct leidinggevenden die het schoonmaakproces dagelijks aansturen. De dienstverlener zorgt dat alle medewerkers, zowel uitvoeren als leidinggevend, voldoende toegerust zijn en optimaal worden ondersteund vanuit de totale organisatie van de dienstverlener.

Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

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

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

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

5.2. HUISREGELS

Medewerkers van de dienstverlener conformeren zich aan de integriteitscode en gedragscode van Pontis.

5.3. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Pontis op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren.

Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Pontis, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Indien een VOG nog in aanvraag is mag er door de betreffende medewerker niet zelfstandig op de locaties van Pontis gewerkt worden. Het is wel toegestaan samen met een collega (buddy) te werken mits de werkzaamheden binnen zichtafstand van elkaar worden uitgevoerd.

De VOG wordt aangevraagd op nummer 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Pontis.

Bij het niet kunnen tonen van deze verklaring is Pontis gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locaties van Pontis te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Pontis, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van Pontis werkzaam zijn en overgenomen worden.

Dienstverlener houdt rekening met de termijnen die van toepassing zijn voor het verkrijgen van een VOG en zorgt dat dit geen invloed heeft op de continuïteit van de dienstverlening.

5.5. TOEGANG TOT DE LOCATIES

De dienstverlener krijgt sleutels, alarmtags en beveiligingspassen uitgereikt door Pontis. De beveiligingspassen komen op naam te staan. Bij verlies wordt € 50,00 per sleutel, alarmtag of pas in rekening gebracht bij de dienstverlener. De dienstverlener meldt een eventueel verlies per direct aan Pontis.

De direct leidinggevende van de dienstverlener krijgt een elektronische sleutel uitgereikt om de locaties af te sluiten en op alarm te zetten. Ook krijgt de direct leidinggevende een pasje van het beveiligingsbedrijf zodat de leidinggevende daar geregistreerd is.

Pontis biedt de dienstverlener als service een veilige uitgeleide van haar medewerkers indien zich een situatie voordoet waarin de medewerker niet veilig het pand kan of durft te verlaten.

De dienstverlener tekent een bruikleen overeenkomst voor de sleutels die door Pontis aan de dienstverlener zijn verstrekt.

5.6. LEGITIMATIE

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

5.7. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door Pontis 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 Pontis gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontzeggen.

5.8. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

5.9. 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 de dienstverlener op de locaties van Pontis worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Pontis voor alle op het project ingezette werknemers.

De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locaties van Pontis worden direct gemeld aan de contactpersoon van Pontis.

Na gunning voert de 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. De dienstverlener informeert Pontis schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Pontis ter beschikking.

5.10. SCHADE

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

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Pontis.

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).

6.2. OVERLEG TUSSEN PONTIS EN DIENSTVERLENER

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

Pontis hecht veel waarde aan frequente, intensieve en operationeel specifieke communicatie. De huidige praktijk toont aan dat dit leidt tot een stabiel kwaliteitsniveau en tevredenheid over de dienstverlening.

Op dit moment verloopt de huidige communicatie als volgt:

- De voorwerker is dagelijks voor aanvang van de werkzaamheden aanwezig zodat er waar nodig op de werkvloer contact kan zijn.
- Indien de voorwerker niet aanwezig kan zijn is deze minimaal direct bereikbaar voor de medewerkers.
- Elke avond wordt er door de voorwerker een beknopt verslag gemaakt voorzien van foto's zodat inzicht is wat er gedaan is en/of wat nodig is op de werkvloer. Dit gebeurt middels een app groep, aangemaakt door Pontis. Ook de technische dienst van Pontis neemt deel aan de app groep zodat gelijk actie kan worden genomen op gesignaleerde (technische) gebreken.
- Een logboek is op alle locaties aanwezig en wordt door de hoofdconciërges van de verschillende locaties dagelijks gebruikt als communicatiemiddel. Aanvullend kan mondeling gecommuniceerd worden echter het logboek is leidend. De voorwerker controleert en beantwoordt (indien nodig) dagelijks het logboek.
- Vloeronderhoud en overig periodiekonderhoud wordt altijd gepland in overleg met team TOF facilitair van Pontis.
- In de opstartfase verwacht Pontis intensief contact met de dienstverlener zodat een vlekkeloze start gegarandeerd is. Pontis verwacht van de dienstverlener dat deze hier een voortrekkersrol in neemt.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Pontis wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Pontis.

Minimaal zijn de volgende zaken opgenomen in de managementinformatie:

- personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI);
- klachtenregistratie;
- KPI resultaten;
- kwalitatieve staat van materiaal en machines.

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

De managementinformatie wordt in het tactisch overleg besproken.

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar en verstrekt hiervoor een calamiteiten nummer aan team TOF facilitair. Na een melding van Pontis is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Pontis. 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 Pontis;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen en middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Pontis worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd gereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Pontis geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

6.6. SAMENVATTING PROGRAMMA VAN EISEN

De dienstverlener maakt na gunning van de opdracht en voor de start van de uitvoering een beknopte samenvatting van de afspraken uit het Programma van Eisen en de offerte van de dienstverlener.

Deze samenvatting wordt gedeeld met de conciërges en Adviseur Onderwijsfaciliteiten van Pontis. Het doel van deze samenvatting is dat alle betrokkenen van het schoonmaakproces op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken zodat verwachtingen goed gemanaged kunnen worden.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

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

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

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	4 per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Programma van Eisen audit	1 per jaar	Minimale score 9.0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1 per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	2 per jaar	Minimaal 5%

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Pontis 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 de 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. KWALITEITMEETSISTEEM 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%
- Leslokalen: AQL 7%

7.2. KWALITEITMEETSISTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Pontis (of een door Pontis aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4x per locatie per jaar. Pontis is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. De dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener.

De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeuring te herstellen.

7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Pontis brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Pontis gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Pontis 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		2025
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2025.1	6-3-2025	Voldoende
2025.2	17-6-2025	Onvoldoende
2025.2h1	1-7-2025	Voldoende
2025.3	24-9-2025	Voldoende
2025.4	13-12-2025	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Enmaal 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 de 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 (voorbeeld) model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

PONTIS						
Aspecten algemeen		Ja	Nee	We-ging	Score	Toelich-ting
1	Aanwezigheid juiste materialen en middelen			5	0	
2	Machines voorzien van geldige keuring			5	0	
3	Logboek wordt gebruikt			5	0	
4	Er is een planning van periodiek werk			5	0	
5	Er zijn duidelijke werkschema's per taak			5	0	
6	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
7	Leidinggevendend zijn geschoold			5	0	
8	Bedrijfskleding			5	0	
9	Legitimatie			5	0	
10	Uitvoerende medewerkers zijn geschoold			5	0	
11	Management informatie is aangeleverd en conform juiste inhoud			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	We-ging	Score	Toelich-ting
				55	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan.

Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet

binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

7.6. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

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

Eenmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de 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

7.7. INZET SOCIAL RETURN

4 maal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 5%
Nee percentage < 5%

De dienstverlener maakt in de managementinformatie concreet aantoonbaar welke inspanningen zijn gedaan om het vereiste percentage te behalen.

- BIJLAGE P1 LOCATIELIJST ACHTERLIGGENDE INFO**
- BIJLAGE P2 WERKPROGRAMMA**
- BIJLAGE P3 AANWIJZINGEN SCHOONMAAKONDERHOUD**
- BIJLAGE P4 INTEGRITEITSCODE EN GEDRAGSCODE**
- BIJLAGE P5 ONDERHOUDSADVIES PULASTIC VLOEREN**