

Europese Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Programma van Eisen

Onderdeel van de Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud gepubliceerd op d.d. 1 mei 2025



1 Inleiding

In dit Programma van Eisen wordt een gedetailleerdere uitleg gegeven over de technische specificaties van de betreffende Opdracht. De Opdracht wordt verder toegelicht aan de hand van relevante onderwerpen, welke door DKP Onderwijsgroep, aan de dienstverlening worden gesteld.

2 Eisen

Nr.	Omschrijving eis
1.	<p data-bbox="342 709 1438 772">2.1 Scope overeenkomst</p> <p data-bbox="342 709 1438 772">Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de verschillende locaties van DKP Onderwijsgroep. Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende onderdelen van de dienstverlening in scope.</p> <p data-bbox="342 827 932 854">1. Algemeen inspanningsgericht schoonmaakonderhoud</p> <p data-bbox="342 863 1438 1041">Bij een inspanningsgerichte schoonmaakovereenkomst, ook wel taakgerichte Overeenkomst genoemd, is het werkprogramma leidend. In een werkprogramma specificeert de aanbestedende dienst (opdrachtgever of diens intermediair) eenduidig per ruimte(soort) welke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden, evenals de frequentie waarmee dit dient te gebeuren. Kortgezegd beschrijven inspanningsgerichte Overeenkomsten de uit te voeren werkzaamheden nauwgezet (Schoonmakend Nederland).</p> <p data-bbox="342 1096 1414 1159">2. Additionele schoonmaakwerkzaamheden, zoals servicewerkzaamheden, dieptereiniging van keukens en overige schoonmaakwerkzaamheden</p> <p data-bbox="342 1176 1448 1276">Diverse additionele schoonmaakwerkzaamheden, welke niet vallen onder de scope van de onder punt 1 genoemde dienstverlening, maar wel noodzakelijk zijn om met een vaste frequentie door opdrachtnemer uit te laten voeren.</p> <p data-bbox="342 1331 565 1358">3. Extra opdrachten</p> <p data-bbox="342 1367 1438 1656">Extra opdrachten kunnen alleen worden verstrekt door de daartoe bevoegde personen van opdrachtgever, middels een opdracht per e-mail. Voor het verstrekken van een extra opdracht geldt als voorwaarde dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben. Extra opdrachten omvatten alle werkzaamheden of klantwensen die buiten de standaard dienstverlening vallen. Ook afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven, worden als extra opdrachten beschouwd. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer een duidelijke gespecificeerde offerte in, waarin de te verrichten werkzaamheden, onder andere de locatie, tarief en m2 worden gespecificeerd.</p> <p data-bbox="342 1673 1438 1736">In het geval van schoonmaakwerkzaamheden die voortkomen uit een calamiteit, zal er geen voorafgaande offerte of bevestiging worden gevraagd. In dergelijke gevallen worden de gewerkte uren achteraf berekend.</p> <p data-bbox="342 1797 691 1824">4. Specialistisch vloeronderhoud</p> <p data-bbox="342 1833 1414 1940">Het professioneel reinigen, onderhouden en herstellen van diverse soorten vloeren door middel van grondige reiniging, behandeling van specifieke problemen, bescherming & onderhoud en het gebruik van gespecialiseerde apparatuur en technieken door een vloerspecialist op basis van werkzaamheden zoals</p>

	<p>vastgelegd in het werkprogramma of op basis van de voorgeschreven methodieken voor de zoals in de ruimtestaten beschreven vloeren. Het onderhoudsadvies, voor zo ver bekend, zal gedeeld worden tijdens de implementatie van de dienstverlening.</p> <p>5. Sanitaire voorzieningen</p> <p>Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande, afhankelijk van het gegeven in het locatieoverzicht, van toepassing voor opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleren van o.a. hand zeep, toiletpapier en handdoekrollen in voorkomende ruimten (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie). • Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie). • Tijdig doorgeven interne bestelling t.b.v. aanvulling in de werkkasten.
2.	<p>De locaties welke vallen onder de dienstverlening zijn opgenomen in Bijlage 11. Locatieoverzicht EOA Schoonmaak onderhoud DKP.</p>
3.	<p>Mutaties gedurende de contractperiode zijn niet uit te sluiten. DKP Onderwijsgroep voorziet de volgende type mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutaties van locaties: het is mogelijk dat er locaties afvallen of toegevoegd worden aan de scope van de overeenkomst. • Mutaties van frequenties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het kwaliteitsontwerp voor wat betreft de frequentie van schoonmaak aangepast wordt (zowel opschalen als afschalen). Dit geldt eveneens voor frequenties van additionele werkzaamheden, wisseling van sanitaire voorzieningen en specialistisch vloeronderhoud. • Mutaties in oppervlakte: dit betreft het op- en afschalen van oppervlakte(n) van een locatie binnen de scope. • Onderdelen van de dienstverlening in scope per locatie: het is mogelijk dat de onderdelen van de dienstverlening in scope per locatie wijzigt. <p>De afspraken rondom deze mutaties zijn opgenomen in hoofdstuk 2.13 Mutaties.</p>
4.	<p>De dienstverlening vindt plaats tijdens de openstellingsdagen en -tijden van de locaties van DKP Onderwijsgroep, deze zijn opgenomen in Bijlage 11. Locatieoverzicht EOA Schoonmaak onderhoud DKP.</p> <p>De werktijden en oplevermomenten worden na gunning definitief vastgesteld in overleg met de teamleider Facilitaire Dienst van DKP Onderwijsgroep, dit is onderdeel van de implementatie (oplevermoment = direct na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden).</p>
5.	<p>DKP Onderwijsgroep verwacht van opdrachtnemer dat hij, op basis van zijn expertise en eigenaarschap, de schoonmaakwerkzaamheden volledig autonoom uitvoert zoals contractueel overeengekomen, met uitzondering van evenementen of specifieke werkzaamheden.</p> <p>De dienstverlening dient zodanig te worden ingericht dat de continuïteit gewaarborgd blijft, ook bij uitval van vaste medewerkers, voor alle onderdelen binnen de scope. De leerlingen, medewerkers en bezoekers van DKP Onderwijsgroep moeten zich in een schone omgeving bevinden en geen belemmeringen ondervinden die het primaire onderwijsproces kunnen verstoren.</p>

6.	<p>DKP Onderwijsgroep is zich bewust van de uitdagingen in de branche met betrekking tot het werven en behouden van personeel, DKP Onderwijsgroep houdt hier zo veel mogelijk rekening mee in de eisen die zij stelt. Mocht de dienstverlener hier kansen voor zien dan verneemt DKP Onderwijsgroep dit graag in de Nota van Inlichtingen.</p> <p>Gezien deze uitdagingen kan het, onverhoopt, voorkomen dat er onvoldoende capaciteit is om de werkzaamheden conform werkprogramma uit te voeren. Transparante en directe communicatie hierover vindt DKP Onderwijsgroep cruciaal. Indien werkuren van medewerkers niet kunnen worden ingezet, informeert de opdrachtnemer de betreffende locatie hier direct over. De niet-benutte uren worden vervolgens, afhankelijk van de keuze van de opdrachtgever, beschikbaar gesteld aan DKP via een urensparpotje of middels een jaarlijkse creditfactuur. Het urensparpotje dient altijd accuraat inzichtelijk te zijn op de managementrapportage.</p>
7.	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan eventuele duurzaamheidsmaatregelen die DKP Onderwijsgroep gedurende de looptijd van de overeenkomst opstelt en die betrekking hebben op de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening.</p> <p>Eventuele meerkosten als gevolg van deze maatregelen mogen alleen worden doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever, op basis van een onderbouwd voorstel.</p>
8.	<p>Het werkprogramma zoals opgenomen in deze aanbesteding en gepubliceerd als bijlage behorende bij de aanbesteding op d.d. 1 mei 2025 is volgens opdrachtgever kloppend en volledig. Sommige elementen of ruimten worden schoongemaakt door eigen medewerkers van DKP Onderwijsgroep.</p>

2.2 Algemeen

9. De operationele werktijden worden afgestemd in overleg met de individuele locaties van DKP Onderwijsgroep. De eis is dat ervoor of na lestijd wordt schoongemaakt. In het locatieoverzicht staan de openingstijden benoemd. DKP Onderwijsgroep stelt aan opdrachtnemer roosterinformatie beschikbaar om zo de schoonmaakdienstverlening zo efficiënt mogelijk in te kunnen zetten.
10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele partners en/of combinanten verricht worden. Daar waar in dit Programma van Eisen en bijlagen gesproken wordt over partners wordt bedoeld: onderdelen van uw bedrijf/ bedrijven, specialistische bedrijven, en/of derden om in de leveringsbehoefte te kunnen voorzien. Hieronder worden dus eveneens onderaannemers verstaan.
- Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.
11. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante regels en afspraken, onder andere:
- Arbeidsomstandighedenwet;
 - Arbeidstijdenwet;
 - Wet arbeid vreemdelingen;
 - Arboconvenant schoonmaakbranche;
 - CAO Schoonmaak.
12. De locaties zijn wisselend bereikbaar met het openbaar vervoer.
- De fietsenstalling van opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van opdrachtnemer. Parkeergelegenheid is verschillend en beperkt aanwezig op de locaties. In het algemeen geldt dat medewerkers parkeren in de omgeving van de school, dit is wisselend betaald en gratis.
13. Alle laagfrequente werkzaamheden zoals periodiek vloeronderhoud en additionele werkzaamheden worden pas opgeleverd bij opdrachtgever als deze zijn gecontroleerd en goedgekeurd door opdrachtnemer.

2.3 Invulling van de dienstverlening schoonmaak

14.	<p>Er is sprake van inspanningsgerichte schoonmaak met een bijhorend werkprogramma. Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken onderdelen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. In elk werkprogramma staat aangegeven op welke locatie en gebouwen het werkprogramma van toepassing is. Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van DKP Onderwijsgroep. De werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als Bijlage 12. Werkprogramma's aan de aanbesteding toegevoegd.</p>
15.	<p>Planning laagfrequente werkzaamheden</p> <p>Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt DKP Onderwijsgroep van opdrachtnemer een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt opdrachtnemer dit schriftelijk aan DKP Onderwijsgroep. Hierbij geeft opdrachtnemer aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.</p> <p>De maximaal toegestane afwijking van de planning is:</p> <p>Frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week</p> <p>Frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken</p> <p>Frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand</p> <p>Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent opdrachtnemer deze af in een gezamenlijk overeengekomen format.</p>
16.	<p>Opdrachtnemer faciliteert de sanitaire ruimten en keukens met aftekenlijsten, waarbij na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden de schoonmaakmedewerker tekent na uitvoering van de werkzaamheden. De manier van ophangen van de aftekenlijsten zal na gunning besproken worden.</p>
17.	<p>De ruimtestaten in Bijlage 2. Prijzensheet, zijn met zorg samengesteld op basis van de beschikbare gegevens binnen DKP Onderwijsgroep. De locaties van DKP Onderwijsgroep zijn een dynamische omgeving, het is dus mogelijk dat de ruimtestaten afwijken van de feitelijke situatie. Om deze reden vindt er in de implementatiefase een controleronde plaats door opdrachtnemer. Indien er afwijkingen geconstateerd worden, worden deze gemuteerd op basis van de kengetallen en uitgangspunten zoals vastgelegd in Bijlage 2. Prijzensheet.</p>
18.	<p>DKP Onderwijsgroep verwacht dat opdrachtnemer haar medewerkers zodanig traint en inzet zodat medewerkers flexibel ingezet kunnen worden op de DKP locaties binnen hetzelfde perceel. Mocht de praktijk hierom vragen dan kan hiermee geanticipeerd worden op tijdelijke tekorten in overleg met de contactpersoon van de desbetreffende locatie wanneer dit nodig is.</p>
19.	<p>Aan het einde van de overeenkomst krijgt de volgende opdrachtnemer de gelegenheid om samen met opdrachtgever een nulmeting bij te wonen.</p> <p>De nulmeting wordt uiterlijk in de laatste maand van deze schoonmaakovereenkomst uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een erkende VSR-inspecteur. Indien de kwaliteit tijdens de nulmeting niet voldoet aan het overeengekomen niveau, dient opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden ruim voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Hierna zal een her-nulmeting plaatsvinden op kosten van opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal opdrachtgever, op kosten van opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren. .</p>

20.	<p>In het werkprogramma zijn de schoonmaakwerkzaamheden zo volledig mogelijk beschreven. DKP Onderwijsgroep heeft hierbij gestreefd naar een zo compleet mogelijke uitwerking. Toch kunnen zich in de praktijk situaties voordoen die niet of onvoldoende zijn vastgelegd. Binnen één maand na de startdatum van de overeenkomst specificeert opdrachtnemer, in overleg met DKP Onderwijsgroep, de taakverdeling van de schoonmaakwerkzaamheden. Het werkprogramma dient hierbij als uitgangspunt. Bij de inschrijving houdt opdrachtnemer rekening met variaties in schoonmaakintensiteit, met name in verband met het speciaal onderwijs dat in de leslokalen wordt aangeboden.</p>
21.	<p>Bij bijzondere evenementen die voorafgaand in de jaarplanning bekend zijn, zoals bijvoorbeeld ouderavonden, open dagen, schoolfeesten, musical, MR vergaderingen, etc, verwacht DKP Onderwijsgroep flexibiliteit in de werktijden van de medewerkers door het gezamenlijk vaststellen van een ander tijdstip om aan het kwaliteitsniveau te voldoen en hiermee af te wijken van de werktijden conform het werkprogramma.</p>
22.	<p>In de huidige situatie is het scheiden van afval beperkt tot restafval, plastic en papier. Mogelijk dat in de toekomst DKP Onderwijsgroep meer afvalstromen gaat scheiden, daarbij is het uitgangspunt dat de kleurcodes van de afvalleverancier gehanteerd worden middels het gebruik van gekleurde afvalzakken, deze kosten zijn inbegrepen in de aanbieding van opdrachtnemer. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.</p> <p>Het papier wordt door leerlingen van DKP volgens het locatieoverzicht zelfstandig ingezameld en gedeponereerd in de afvalcontainers.</p>

2.4 Dienstverlening additionele schoonmaakwerkzaamheden

23.	De additionele werkzaamheden zijn opgenomen in Bijlage 2. Prijzensheet. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de opgegeven frequentie in overleg met de desbetreffende locatie.
24.	Op de locaties van DKP Onderwijsgroep wordt op onregelmatige basis buitenschoolse opvang voor leerlingen aangeboden, het aanbod is onregelmatig omdat leerlingen hier gebruik van kunnen maken naar eigen behoefte, hier stelt DKP zich flexibel tegenover. Deze behoefte is helaas niet te voorspellen maar DKP Onderwijsgroep wil dit faciliteren. Deze dienstverlening vraagt om additionele schoonmaak, deze schoonmaak wordt op afroep ingezet voor de betreffende ruimten en dient volgens de geldende werkprogramma's uitgevoerd te worden. De locaties waarvoor dit nu geldt zijn: Ariane de Ranitz, Mozarthof en Trappenberg. Eventuele toekomstige locaties kunnen hieraan toegevoegd worden. Voor deze werkzaamheden geldt hetzelfde tarief als de reguliere schoonmaak, zoals opgenomen in Bijlage 2. Prijzensheet, en dient separaat gefactureerd te worden.
25.	Op locatie Ariane de Ranitz heeft DKP-onderwijsgroep een eigen schoonmaakmedewerker in haar formatie. De ruimten die deze schoonmaker, schoonmaakt zijn voornamelijk kantoorruimten, in de calculatie zijn deze ruimten op n.i.o gezet. DKP Onderwijsgroep wenst van opdrachtnemer vervanging bij ziekte en vakantie van de betreffende medewerker. De middelen en materialen worden door opdrachtgever beschikbaar gesteld. Voor deze werkzaamheden geldt hetzelfde tarief als de reguliere schoonmaak, zoals opgenomen in Bijlage 2. Prijzensheet, en dient separaat gefactureerd te worden.
26.	Op diverse locaties vindt op afroep dieptereiniging van de (leer)keukens plaats. De werkzaamheden zijn vastgelegd in Bijlage 10. Werkzaamheden dieptereiniging keukens.

2.5 Dienstverlening werkzaamheden op afroep

27.	Het is mogelijk dat DKP Onderwijsgroep naast de onderdelen van de dienstverlening in scope: zoals vastgelegd in punt 1, 2, 4, 5 van eis 1, andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden op afroep worden als extra opdracht (optioneel) door een daartoe bevoegde medewerker van DKP Onderwijsgroep aan opdrachtnemer uitgevraagd en door opdrachtnemer uitgevoerd en gefactureerd op basis van vooraf vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen conform Bijlage 2. Prijzensheet. Deze vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen zijn inclusief alle bijbehorende kosten (waaronder voorrijkosten, transportkosten, materialen, middelen, etc.).
28.	De werkzaamheden op afroep worden door opdrachtnemer direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van DKP Onderwijsgroep. Bij akkoord van de oplevering wordt de extra opdracht door de bevoegde medewerker van DKP Onderwijsgroep geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdracht bon). Opdrachtnemer factureert de extra opdrachten inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur.

29.	<p>DKP Onderwijsgroep vindt een snelle afhandeling van werkzaamheden op afroep van groot belang, hierbij gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer biedt 5 werkdagen na de aanvraag voor de werkzaamheden op afroep de offerte aan.• Na akkoord op de offerte wordt de planning voor uitvoering van de werkzaamheden binnen 3 werkdagen gecommuniceerd met DKP Onderwijsgroep.• De werkzaamheden worden binnen 10 werkdagen na communicatie over de planning uitgevoerd. Afwijkingen zijn, in overleg met de desbetreffende locatie, toegestaan na akkoord vanuit de locatie.
-----	--

2.6 Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud

30.	<p>Onder specialistisch vloeronderhoud wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conserveren (polymeren) van linoleumvloeren;• Sportvloeren met een linoleumvloer dienen geconserveerd te worden met gebruik van een sportwas;• Dieptereiniging van tapijt (d.m.v. sproei extractie methode en kristallisatie).• Schobben van vloeren met een harde afwerking. <p>De specialistische vloeronderhoudswerkzaamheden zijn vastgelegd in het werkprogramma en de kosten hiervan zijn opgenomen in de calculatie. Daarnaast is het mogelijk dat specialistisch vloeronderhoud wordt uitgevraagd als werkzaamheden op afroep.</p>
31.	<p>De werkwijze van het specialistische vloeronderhoud van linoleumvloeren bij de traditionele methodiek is als volgt:</p> <p>Onder conserveren (polymeren) van linoleumvloeren wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">• In samenwerking met DKP-medewerkers het uitruimen van de ruimte, zie eis 40;• Het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen met behulp van chemie);• Indien nodig sealen en/of poriën vullen;• Het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;• In samenwerking met DKP-medewerkers het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden. <p>Sealen:</p> <p>Indien sealen en/of poriën vullen van linoleumvloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld. Aan de hand van een prijsvoorstel waarin een specificatie van de meerkosten zijn opgenomen, zal opdrachtgever al dan niet schriftelijk toestemming verstrekken.</p>
32.	<p>De uitvoering van de werkzaamheden wordt in overleg met de contactpersoon van de locatie uitgevoerd. Er wordt in overleg met de locaties een jaarplanning opgesteld en deze wordt voorafgaand aan het nieuwe schooljaar gecommuniceerd met DKP Onderwijsgroep. Het specialistische vloeronderhoud dient alleen in de vakanties uitgevoerd te worden.</p> <p>Drie weken voorafgaand aan de uitvoering van het specialistische vloeronderhoud wordt dit gemeld bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie inclusief de aanwezigen personen en de verwachte tijdsduur.</p>
33.	<p>Opdrachtnemer houdt een vloerenpaspoort bij van alle locaties. Daarin staat ten minste opgenomen welke vloeren op welke manier behandeld zijn, wanneer dit is gebeurd en de update van de status/ conditie van de vloeren o.b.v. periodieke inspecties uitgevoerd door opdrachtnemer.</p>
34.	<p>De beschermlagen dienen geen chemische reactie te veroorzaken met de beschermlagen die voorgaande jaren zijn gebruikt. De gevolgen van verpoedering en andere klachten & schade worden op deze manier te allen tijde voorkomen. Mochten desondanks toch klachten en schade ontstaan door onjuist uitgevoerd specialistisch vloeronderhoud, herstelt opdrachtnemer dit voor eigen kosten.</p>
35.	<p>Voorafgaand aan de conserveringswerkzaamheden verplaatsen DKP-medewerkers de meubels naar een afgesproken zijde van het lokaal. Na het uitvoeren van de werkzaamheden aan die zijde, verplaatst opdrachtnemer de meubels naar de tegenoverliggende kant om ook daar de werkzaamheden uit te voeren. Na afronding richten de DKP-medewerkers het lokaal weer in.</p>

36.	Na afronding van de werkzaamheden levert opdrachtnemer de werkzaamheden op en vindt er een gezamenlijk oplevermoment plaats om het resultaat te beoordelen. Bij akkoord van de oplevering wordt een opleverbond door beide partijen ondertekend.
37.	<p>De onderhoudsadviezen vanuit de vloerenleveranciers worden gerespecteerd en het specialistische vloeronderhoud wordt conform deze adviezen uitgevoerd. Het onderhoudsadvies voor zo ver bekend zullen gedeeld worden tijdens de implementatie van de dienstverlening.</p> <p>Mocht er twijfel zijn over de behandeling van vloeren dient dit overlegt te worden met DKP Onderwijsgroep.</p>

2.8 Personeel

38. Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht DKP Onderwijsgroep, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Het personeel dient de Nederlandse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. De minimale eis is niveau A2 conform Europees referentiekader. Indien dit niet het geval is dient opdrachtnemer een taal cursus aan te bieden, op kosten van opdrachtnemer. Medewerkers die de taal onvoldoende machtig zijn worden niet ingezet door opdrachtnemer of hebben binnen 6 maanden het taalniveau bereikt.
- 100% van het schoonmaakpersoneel dient binnen 3 weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen conform de richtlijnen van de Raad voor arbeidsverhoudingen Schoonmaak en Glazenwasserbranche. (RAS). Tevens dienen de klant specifieke afspraken belicht te worden tijdens deze instructie. Ook dient het milieu specifieke aandacht te krijgen, minimaal dient aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Deze instructie dient jaarlijks herhaald te worden voor al het personeel. Een jaar na gunning, dient 100% van de medewerkers in het bezit te zijn van het diploma "Basismodule algemene schoonmaak". In de managementinformatie aan DKP Onderwijsgroep worden deze percentages onderbouwd aangetoond.
- Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt opdrachtnemer de naam bekend bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
39. De objectleider moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de objectleider zichtbaar is op alle locaties.
- Opdrachtgever verwacht dat de objectleider van opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, minimaal beschikt over HBO werk- en denkniveau of een MBO-diploma, aangevuld met een basisopleiding voor leidinggevend en het afsluitende RAS-examen. Daarnaast dient de objectleider er binnen zes maanden na aanstelling bij opdrachtgever in het bezit te zijn van het diploma dat voldoet aan de RAS-eindtermen voor de basismodule algemene schoonmaak, evenals de certificaten van de cursussen VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig). Bij voorkeur heeft de objectleider minimaal 1 jaar ervaring in een leidinggevende middenkaderfunctie binnen de schoonmaakbranche, bij voorkeur op vergelijkbare objecten.
- Zowel de objectleider er als een eventuele voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal goed vaardig te zijn in woord en geschrift.
40. Bij het inzetten van jeugdigen (18 - 20 jaar) is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 10% van het totaal aantal in te zetten uren betreffende de totale Overeenkomst. Voor uitvoerend schoonmaakpersoneel geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.
41. Opdrachtnemer ontvangt toegangssleutels en -badges per locatie. Daarnaast ontvangt de operationeel verantwoordelijke beveiligingscodes per pand.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het openen en sluiten van een aantal locaties volgens het locatieoverzicht. De openingsprocedure en locaties waar dit van toepassing is wordt na gunning met opdrachtnemer gedeeld.
- Bij het niet correct openen of sluiten van de locaties worden de kosten voor het aanrijden van het

	beveiligingsbedrijf doorbelast aan opdrachtnemer (circa € 70,- per melding).
42.	Schoonmaakmedewerkers van opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct aan de contactpersoon van opdrachtgever gemeld.
43.	Op verzoek zal opdrachtnemer steeds een geldig VOG (screeningsprofiel 60 “onderwijs”) van haar op de opdracht in te zetten medewerkers aan DKP Onderwijsgroep kunnen overleggen. In alle gevallen is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inzetten van medewerkers die voldoen aan de vereisten van een VOG. De kosten voor de aanvraag zijn voor rekening van opdrachtnemer.
44.	Alle medewerkers zijn gekleed in schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering hoofdbedekking vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluiddragende is niet toegestaan. Het gebruik van een mobiele telefoon wordt beperkt tot noodzakelijke doeleinden. Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van opdrachtgever is.
45.	Gedurende de schoonmaakwerkzaamheden neemt opdrachtnemer het eigenaarschap en heeft zij de operationele verantwoordelijkheid dat de uit te voeren werkzaamheden naar behoren goed en autonoom worden uitgevoerd.
46.	Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben.
47.	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. Iedere door opdrachtnemer ingezette medewerker dient een door Opdrachtnemer op te stellen geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

2.9 Materialen, middelen en machines

48.	DKP Onderwijsgroep stelt opslagruimte, elektriciteit en water gratis ter beschikking. Opdrachtnemer draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving en draagt zorg dat de opslagruimte wordt schoongehouden. Werkkarren moeten op te slaan zijn in de beschikbaar gestelde opslagruimten. Mogelijkheid tot het plaatsen van een wasmachine: <ul style="list-style-type: none"> • De Trappenberg, Hilversum • Ariane de Ranitz, Utrecht
49.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving en hebben een nette en representatieve uitstraling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE- markering. Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.

50.	<p>Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn.</p> <p>Opdrachtnemer verwijdert alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. Opdrachtnemer garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines en zet deze materialen, middelen en machines efficiënt in ten einde binnen de beschikbare uren een maximaal schoonmaakresultaat te behalen.</p> <p>Schade, aan eigendommen van DKP Onderwijsgroep, als gevolg van onzorgvuldig handelen door opdrachtnemer, wordt op opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan DKP Onderwijsgroep.</p>
52.	<p>DKP Onderwijsgroep stelt minimaal de volgende eisen aan de in te zetten middelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2.10 Communicatiestructuur</p>	
53.	<p>DKP Onderwijsgroep hanteert de communicatiestructuur zoals beschreven in bijlage 13 (communicatiematrix Schoonmaakonderhoud. Indien de samenwerking erom vraagt om de insteek van de communicatiestructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 10 werkdagen op aan DKP Onderwijsgroep bij de aanwezigen tijdens het overleg en de facilitair manager. Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het tijdig (minimaal 10 werkdagen voorafgaande aan het overleg) versturen van de managementinformatie (om KPI's te beoordelen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.</p>
54.	<p>Opdrachtnemer verzorgt een communicatiemethodiek voor de dagdagelijkse communicatie, bijvoorbeeld middels een fysiek of digitaal logboek. Hierin is ook de noodzakelijke locatie informatie opgenomen (contactpersonen, huisregels, veiligheidsvoorschriften, werkprogramma, materialen/ middelen, RI&E etc.).</p>
55.	<p>DKP Onderwijsgroep locaties vinden snel en persoonlijk contact met opdrachtnemer essentieel om snel te kunnen schakelen in het geval van bijvoorbeeld een vervuilingincident. Hiervoor is het van belang dat de facilitair medewerkers van DKP Onderwijsgroep locaties eenvoudig telefonisch, per email of via chatapplicaties zoals WhatsApp contact kunnen opnemen met een vast aanspreek- of meldpunt van opdrachtnemer voor het melden van bijvoorbeeld schoonmaak verstoringen en -verzoeken. Hierna neemt opdrachtnemer het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid op zich om de melding en/of het verzoek z.s.m. op te lossen.</p>

56.	<p>Opdrachtnemer moet zorgdragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld; • Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten en meldingen die door opdrachtgever worden gemeld moeten door opdrachtnemer worden geregistreerd; • In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen; • De schoonmaker wordt door opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling; <p>Klachten van de interne klant worden via e-mail afgehandeld. Echter klachten vanuit Facilitaire afdeling worden besproken in het operationeel overleg. Opdrachtnemer zorgt voor de documentatie hiervan.</p>
57.	<p>Opdrachtnemer dient een objectboek (digitaal en per locatie) beschikbaar te stellen aan opdrachtgever, waarin alle relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van het schoonmaakonderhoud is opgenomen. Dit objectboek moet uiterlijk vier weken na de startdatum van de Overeenkomst aan opdrachtgever worden overhandigd.</p> <p>Opdrachtgever heeft inspraak in zowel de uiteindelijke vorm van het objectboek als de inhoudelijke informatie die hierin wordt opgenomen. Bovendien dient het objectboek minimaal één keer per jaar (start nieuwe schooljaar) te worden bijgewerkt en up-to-date te worden gehouden.</p>
58.	<p>Opdrachtnemer produceert 4x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.</p> <p>Inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel calculatiebestand; • Overzicht mutaties ruimtestaat afgelopen kwartaal; • Overzicht extra werkzaamheden, gespecificeerd in datum, locatie en werkzaamheden; • Analyse klachten, calamiteiten, meldingen en verzoeken inclusief afhandeling afgelopen kwartaal; • Overzicht resultaten KPI waarbij frequentie op kwartaal staat en plan van aanpak voor verbetering; • Overzicht resultaten technische kwaliteitsmeting en eventuele opvolging/ plan van aanpak voor verbetering; • Analyse ziekteverzuim personeel; • Overzicht inzet SRO; • Analyse huidige KPI's en voorstel nieuwe KPI-model voor volgend contractjaar.
59.	<p>Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van DKP Onderwijsgroep is opdrachtnemer gedurende kantoortijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Bij calamiteiten buiten kantoortijden wordt voor zover als mogelijk in overleg tussen opdrachtnemer en DKP Onderwijsgroep afwijkende termijnen overeengekomen met als doel om verstoring van het primaire proces zoveel als mogelijk te voorkomen. Het staat DKP Onderwijsgroep vrij om bij calamiteiten uit te wijken naar een</p>

	andere opdrachtnemer om de schade zo veel mogelijk te beperken.
<p>2.11 MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving</p>	
60.	<p>Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van het creëren van kansen voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het doel is om zoveel mogelijk mensen die zonder re-integratiesteun niet of moeilijk aan het werk komen, aan werk of werkervaring te helpen. Het kan hierbij gaan om arbeids-, stage-, en/of leerwerkplekken.</p> <p>De specifieke invulling (zoals percentage, aantallen, type personeel en inzetlocaties) wordt na gunning in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.</p> <p>Middels het aanbieden van een Inschrijving verklaart opdrachtnemer deze eis te respecteren en transparant en meetbaar te maken voor opdrachtgever.</p> <p>Na gunning wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een Plan van Aanpak om te komen tot de beoogde Social Return, nader uitgewerkt.</p>
61.	<p>Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl)</p>
<p>2.12 Overeenkomst, prijs, en kostprijsindexering</p>	
62.	<p>De Overeenkomst wordt gesloten voor een vaste PERIODE van twee (2) jaar, met de mogelijkheid voor opdrachtgever om deze ieder jaar met een (1) jaar te verlengen.</p> <p>De startdatum van de overeenkomst is 1 januari 2026</p>
63.	<p>De loonkosten staan vast tot 30 juni 2026 (einde CAO schoonmaak) en de directe en indirecte kosten tot 1 januari 2027. Eventuele kostenstijgingen die zich voordoen binnen deze periode en invloed hebben op het uurtarief, dienen al in het aangeboden uurtarief verwerkt te zijn</p>
64.	<p>Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek in te dienen voor een herziening van de tarieven, waarbij de herziening voor het eerst van kracht zal zijn na het verstrijken van de 'vaste prijsperiode'.</p> <p>Om deze herziening aan te vragen, zal opdrachtnemer uiterlijk twee maanden voor het einde van de 'vaste prijsperiode' een onderbouwd voorstel voor prijsaanpassing indienen en opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.</p> <p>Het is niet toegestaan om onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (behalve de gevolgen van de meest recente wijziging van de cao-loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht aan te passen via de indexering.</p>

65.	<p>De indexering van de aangeboden tarieven is gebaseerd op volgende twee componenten:</p> <p>a. Loonkosten: Deze worden vastgesteld op basis van de meest recente cao-afspraken en/of de geldende wettelijke bepalingen met betrekking tot loonregelingen.</p> <p>b. Directe en indirecte overige kosten: Deze worden aangepast op basis van de kostenstijgingen, met een maximum dat gelijk is aan de prijsindex volgens het 'CBS-prijsindexcijfer 812 (periode januari-januari) voor schoonmaakbedrijven en reiniging'.</p>
66.	<p>Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan alleen plaatsvinden nadat opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd.</p>

2.13 Mutaties

67. Mutaties van locaties
DKP Onderwijsgroep stemt verwachte/ toekomstige mutaties van locaties tijdig af met opdrachtnemer. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden bij sluiting van een locatie. Opdrachtnemer dient hier zelf ook proactief in te acteren en jaarlijks navraag te doen naar de ontwikkelingen.
- Mutaties aan de frequenties van het werkprogramma en mutaties in oppervlakte(n)
Indien de mutatie aan de frequenties van het werkprogramma en/ of oppervlakte(n) impact hebben op de in te zetten werkuren van de medewerkers, meldt opdrachtnemer dit voorafgaand aan het doorvoeren van de mutatie. Hiervoor geldt een termijn van 1 maand of zoveel eerder als mogelijk voordat de mutatie in gaat.
68. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, indien relevant met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven.

2.14 Kwaliteitsbeheer

69. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aansturen en controleren van de kwaliteit van de dienstverlening en de bijhorende procescontrole conform NEN 2075 of vergelijkbaar. DKP Onderwijsgroep wordt graag geïnformeerd over de voortgang hiervan. Het is eveneens mogelijk dat contactpersonen vanuit de locaties aansluiten bij de procescontroles.
70. Van opdrachtnemer wordt een professionele aansturing verwacht. Onderdeel van de professionele aansturing is het hanteren van een methodiek voor systematische procescontrole, waarbij elke schoonmaaktaak minimaal 1 maal per maand per locatie wordt beoordeeld. Deze controles dienen te worden vastgelegd.
- Er wordt een analyse gemaakt op basis van klachten, knelpunten en taakinrichting. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van de DKS- systematiek van de VSR. Voorafgaande aan het periodiek operationeel overlegd wordt de rapportage van de analyse aan de opdrachtgever gepresenteerd, zodat deze kan worden besproken tijdens het overleg. Onderliggende controleformulieren zijn op verzoek van de opdrachtgever beschikbaar.
- Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een kwaliteitsmeting.
- In voorkomende gevallen zal de opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een kwaliteitsmeting op de betreffende ruimtecategorie(ën) volgens VSR-KMS plaats op kosten van opdrachtgever.
- DKS Onderwijsgroep kan bij twijfel over de schoonmaak kwaliteit de technische kwaliteit meten door een onafhankelijke expert in de vorm van een VSR-KMS meting. De kosten van deze reguliere metingen zijn voor DKS Onderwijsgroep. Opdrachtnemer wordt 1 dag voorafgaande aan de meting uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de meting.
- De kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden wordt beoordeeld volgens NEN 2075 op basis

71	<p>van de onderstaande Acceptance Quality Limit (AQL) waarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bureaukamers (kantoorruimten, vergaderruimten): AQL 7%; • Verkeersruimten (entree, gangen, hallen, aula's etc.): AQL 7%; • Sanitaire ruimten (toiletten, douches, kleedruimten): AQL 4%; • Leslokalen (leslokalen theorie, leslokalen praktijk): AQL 7%. • Sport (sportzaal, fitness en therapie bad): AQL 7%; <p>Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Indien een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden ontbreekt, kan de meting niet worden uitgevoerd. Indien deze situatie zich voordoet, draagt opdrachtnemer er zorg voor dat binnen vijf werkdagen de planning van de laagfrequente werkzaamheden op locatie aanwezig en de meting opnieuw kan worden ingepland en uitgevoerd. De kosten van deze meting zijn voor rekening van opdrachtnemer.</p> <p>Bij onvoldoende kwaliteit (resultaat: afkeur) krijgt opdrachtnemer 10 werkdagen de tijd om de herstelwerkzaamheden uit te voeren. Vervolgens zal de her-controle plaatsvinden bij alle ruimtecategorieën.</p> <p>Als na de her-controle de schoonmaakkwaliteit opnieuw wordt afgekeurd, dient de opdrachtnemer een plan van aanpak aan te leveren bij opdrachtgever. In dit plan wordt aangegeven binnen welke termijn de schoonmaakkwaliteit aan de afgesproken eisen zal voldoen. Vervolgens zal er opnieuw een her-controle plaatsvinden.</p> <p>De kosten van de her-controles worden in rekening gebracht bij opdrachtnemer.</p> <p>Indien het resultaat voor de derde opeenvolgende keer wordt afgekeurd (na een controle en twee her-controles), is de opdrachtgever gerechtigd dit aan te merken als een toerekenbare tekortkoming. Dit geeft de opdrachtgever het recht om de volledige overeenkomst per direct te beëindigen.</p>
<h2 style="color: #008080;">2.15 Facturatie</h2>	
72.	<p>De facturen, zowel de reguliere maandfacturen als de facturen voor de periodieke schoonmaakbeurten, dienen te worden opgesteld, volgens de in de bijlagen van de Overeenkomst vermelde bedragen. De facturen dienen digitaal verstuurd te worden, het mailadres wordt na gunning gedeeld.</p>
73.	<p>Facturen dienen ter aller tijde voorzien te zijn van een inkoop- en of contractnummer.</p>
74.	<p>Maandelijks wordt 1/12e van het jaarbedrag voor schoonmaakonderhoud gefactureerd. Deze kosten worden gefactureerd als een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag wordt maandelijks achteraf gefactureerd. Er dient een verzamelfactuur, gespecificeerd per gebouw aangeleverd te worden.</p>
75.	<p>De facturatie van de additionele werkzaamheden en specialistische vloeronderhoud van de linoleumvloeren vindt plaats na uitvoering van de werkzaamheden en bij akkoord door opdrachtgever na oplevering.</p>
76.	<p>De facturatie van de werkzaamheden op afroep vindt maandelijks plaats middels een factuur op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten per locatie.</p>
77.	<p>Indien opdrachtgever een tekortkoming constateert in de uitvoering van een van de verplichtingen door opdrachtnemer, is opdrachtgever gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten, mits de tekortkoming dit rechtvaardigt.</p>

2.16 Contract beheer

78.	Opdrachtgever streeft naar een professionele en gelijkwaardige samenwerking met opdrachtnemer. Opdrachtgever vervult hoofdzakelijk een regisserende rol, terwijl opdrachtnemer meestal direct contact heeft met de interne klant voor het operationele proces.
79.	De mutaties worden periodiek bijgehouden, dit gebeurt in samenwerking tussen DKP Onderwijsgroep en opdrachtnemer. Eénmaal per kwartaal worden mutaties verwerkt en financieel verrekend door opdrachtnemer. Tegen de opgegeven kengetallen, zoals afgesproken in de overeenkomst.

2.17 Implementatie van de overeenkomst (alleen voor de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund)

86.	<p>DKP Onderwijsgroep hecht waarde aan een soepele en professionele implementatie.</p> <p>Ten aanzien van de implementatie stelt opdrachtgever de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Er dient een gedetailleerd plan met tijdsplanning te worden opgesteld, waarin ruim voor de daadwerkelijke start een kennismaking plaatsvindt tussen de locatieverantwoordelijke van opdrachtnemer en de contactpersoon van opdrachtgever op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over zaken zoals de werkvolgorde, rekening houdend met de bezetting van het pand en andere relevante zaken;• De manier waarop de communicatie met opdrachtgever tijdens de implementatiefase wordt georganiseerd;• Er dient aandacht besteed te worden aan de leverancier die het contract verliest, evenals aan de schoonmakers van deze leverancier, wanneer de opdracht wordt overgedragen aan een nieuwe dienstverlener;• De manier waarop wordt omgegaan met de levering van middelen en materialen;• Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de opstart van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van opdrachtnemer;• Risico-inventarisatie;• Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen. <p><i>Een volledig implementatieplan, dat in detail moet worden uitgewerkt, dient uitsluitend door de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund tijdens de verificatiefase worden ingediend. Het dient dus niet als bijlage bij de inschrijving te worden gevoegd.</i></p>
-----	--

2.18 Exit strategie

87.	<p>Het contract is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat opdrachtnemer op een bepaalde locatie de kwaliteit, conform het afgesproken KPI-model en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt is DKP Onderwijsgroep gerechtigd om het contract in zijn geheel op te zeggen. Opdrachtnemer krijgt tweemaal de mogelijkheid om via een met DKP Onderwijsgroep afgestemd plan van aanpak de kwaliteit o.b.v. de KPI's op te schroeven naar het afgesproken niveau. Indien opdrachtnemer hier niet in slaagt is DKP Onderwijsgroep gerechtigd de dienstverlening op te zeggen.</p> <p>Bij opzegging gaat de exit strategie in werking en wordt het stappenplan doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de schoonmaakovereenkomst tussen opdrachtnemer en DKP Onderwijsgroep te waarborgen. Dit document biedt richtlijnen voor beide partijen om de overgang soepel te laten verlopen en eventuele geschillen te minimaliseren.</p> <p>Stap 1. Voorwaarden voor ontbinding</p> <p>De ontbinding van de overeenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:</p> <p>Contractuele bepalingen: de overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in het contract, zoals de afgesproken opzegtermijn, wederzijds goedvinden of specifieke redenen (bijv. wanprestatie).</p>
-----	--

Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door DKP Onderwijsgroep aan opdrachtnemer, met vermelding van de reden(en) en de voorgestelde einddatum.

Stap 2. Uitvoering van de exit strategie

2.1. Voorbereiding

Inventarisatie: opdrachtnemer en opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen.

Communicatie: opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.

2.2. Operationele afronding

Eindinspectie/ nulmeting: op kosten van opdrachtnemer wordt een nulmeting uitgevoerd. De resultaten van de nulmeting bepalen of er achterstallig onderhoud is op de locaties. Eventueel achterstallig onderhoud wordt geldelijk gemaakt conform de afgesproken normeringen en tarieven. Indien het achterstallig onderhoud niet door de opdrachtnemer is bijgewerkt op de laatste dag van het contract, dan worden de afgesproken bedragen in mindering gebracht van de openstaande facturen.

Teruggave van eigendommen: retourneer materialen, sleutels of toegangspassen die eigendom zijn van opdrachtnemer of DKP Onderwijsgroep.

Overdracht: Indien van toepassing draagt de uitgaande opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe opdrachtnemer.

2.3. Financieel afsluiten

Facturen: opdrachtnemer en DKP Onderwijsgroep zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken.

Stap 3. Nazorg en evaluatie

Evaluatiegesprek: opdrachtnemer en DKP Onderwijsgroep organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.

Documentatie: opdrachtnemer archiveert alle relevante documenten en correspondentie voor administratieve doeleinden.

DKP Onderwijsgroep

[DKP Onderwijsgroep – Speciaal voor jou!](#)