

Bestek
Europese Aanbesteding
schoonmaakonderhoud & glasbewassing
Laurentius Stichting
Onderwijs en kinderopvang



Referentie : EX-000780-FJ
Datum : 5 juni 2025
Projectadviseur : Fred Janssen

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doel	4
1.2	Management samenvatting - Scope aanbesteding	4
1.3	Laurentius	5
1.4	MasterKey	5
1.5	Ruimtestaten en calculatiesoftware	6
1.6	Definities	6
2	Aanbestedingsprocedure	7
2.1	Tijdschema	7
2.2	Aanmelding en schouwing	7
2.3	Vragen met betrekking tot Bestek – Nota van Inlichtingen	8
2.4	Indienen van de Aanbieding	8
2.5	Aanbieding analyse	9
2.5.1	Knock-out criteria	9
2.5.2	Geschiktheidseis	9
2.5.3	Gunningcriteria	10
2.5.4	Inzet Productieve uren en Toezicht uren	10
2.5.5	Casus	12
2.5.6	Interview	15
2.5.7	Verrekentariaf	16
2.5.8	Kosten additionele werkzaamheden	17
2.5.9	Rapporten	18
2.6	Algemene bepalingen Aanbieding	18
2.7	Gunning	20
2.7.1	Overleggen officiële documenten	20
2.7.2	Verrekening mutaties na gunning	21
2.7.3	Contractmutaties	21
2.8	Wachtkamer	22
2.9	Algemene bepalingen procedure	22
2.9.1	Voorbehouden	22
2.9.2	Leveringsvoorwaarden	22
2.9.3	Nederlands recht	23
2.9.4	Tegenstrijdigheden	23
2.9.5	Geheimhouding en intellectueel eigendom	23
2.9.6	Kostenvergoeding	23
2.9.7	Overname personeel	23
2.9.8	Prijsonderhandelingen	24
2.9.9	Klachtenregeling	24
3	Inhoud van de Opdracht	25
3.1	Gebouwgegevens	25
3.1.1	Locatie specifieke situaties	25
3.2	Regulier Schoonmaakonderhoud	25
3.2.1	Uitvoering	25
3.2.2	Viruspandemie en andere onvoorziene situaties	26
3.2.3	Bereikbaarheid bij calamiteiten	26
3.2.4	Taakplanning	27
3.2.5	Periodiek vloeronderhoud en andere periodieke werkzaamheden	27
3.2.6	Opstart	28
3.2.7	Werktijden	28
3.2.8	Werkprogramma	28
3.2.9	Opslag middelen en materialen	30
3.3	Regiewerkzaamheden	30

3.4	Glasbewassing	30
3.4.1	Frequentie	31
3.4.2	Uitvoering.....	31
3.4.3	Oplevering.....	31
3.4.4	Risico- inventarisatie en evaluatie	31
3.5	Sanitaire voorzieningen.....	32
3.6	Afvalinzameling	32
3.7	Milieu	32
3.8	Schoonmaakpersoneel	32
3.8.1	Code verantwoord marktgedrag	33
3.8.2	Werkdrukmeting.....	33
3.8.3	Leidinggevende.....	33
3.8.4	Opleidingseisen operationeel leidinggevende	33
3.9	Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)	34
3.9.1	Opleidingseisen uitvoerend personeel	34
3.10	Inzet van specialistisch personeel.....	34
3.11	Herkenbaarheid	34
3.12	Flexpool.....	34
3.13	Uitzendkrachten/ vakantiekrachten	34
3.14	Veiligheid	34
3.15	Wettelijke eisen	35
3.16	Verklaring Omtrent Gedrag.....	35
4	Contractbeheer.....	36
4.1	Algemeen	36
4.2	KPI's.....	36
4.3	Scoreberekening	37
4.4	Onder prestatie op de KPI's.....	38
4.5	Verlenging contractperiode	38
4.6	Nulmetingen.....	38
	Bijlagen.....	39

1 Inleiding

De huidige overeenkomst voor het schoonmaakonderhoud van de Laurentius Stichting Onderwijs en Kinderopvang (hierna: Laurentius) loopt op 31 december 2025 af en de opdracht wordt daarom opnieuw aanbesteed.

1.1 Doel

Het doel van de aanbesteding is het selecteren van een schoonmaakleverancier die de afgesproken kwaliteit levert tegen een marktconforme prijs met ontzorging van de Opdrachtgever door continuïteit en flexibiliteit. De inhoud van de opdracht wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 3 van dit bestek. Opdrachtgever gaat uit van een langjarige samenwerking met een betrouwbaar schoonmaakbedrijf, dat zijn afspraken nakomt en deze met Laurentius regulier en gestructureerd evalueert, afstemt en waar nodig bijstuurt.

Om deze uitgangspunten te borgen wordt Laurentius tijdens de aanbesteding ondersteund door MasterKey.

1.2 Management samenvatting - Scope aanbesteding

De aanbesteding omvat een 30-tal scholen met in totaal een 40-tal gebouwen van Laurentius in 6 verschillende gemeenten in de regio Den Haag/Delft, met een totaal oppervlakte van circa 68.263 m² en zal in één perceel worden aangeboden. Het betreft de schoonmaak en de gevel- en glasbewassing (circa 21.664 m²) en daarnaast (niet preferent) het periodiek vloerenonderhoud en andere eventuele werkzaamheden op afroep. Het leveren van sanitaire middelen is geen onderdeel van deze aanbesteding.

Locaties Laurentius

	Totale m ² schoonmaak	Totale m ² glas per beurt
Gemeente Lansingerland, 9 gebouwen	17.349	5.606
Gemeente Delft, 13 gebouwen	21.013	6.721
Gemeente Den Haag, 6 gebouwen	12.388	3.204
Gemeente Den Hoorn, 2 gebouwen	3.234	959
Gemeente Nootdorp, 1 gebouw	3.673	1.850
Gemeente Rijswijk, 4 gebouwen	10.973	3.323
Totaal	68.263	21.664

Overeenkomst

Contractduur	Per 1 januari 2026, 3 jaar en 3 x 2 optie jaren
Type programma	inspanningsgericht
Indexering:	personeel gelijk met cao schoonmaak; overige kosten: CBS/DPI 812 Reiniging

Gunningcriteria

Kwalitatief		Productie uren	25 %
		Toezicht uren	15 %
		Casus	20 %
		Interview	10%
Financieel	Min. € 40,95 excl. BTW	Verrekentariaf	20 %
		Additionele kosten	10 %

KPI's tijdens periode overeenkomst

Kwalitatief	VSR-KMS, Belevingsmeting, DKS metingen
Communicatief	Nakomen afspraken/klachtenafhandeling
Personeel	Werkdrukmeting
Financieel	Nakomen offerte afspraken, facturatie, contractmutaties

In dit aanbestedingsdocument wordt bovenstaande verder toegelicht.

1.3 Laurentius

Opdrachtgever Laurentius is een katholieke, ondernemende en ambitieuze organisatie die hard werkt aan kwalitatief goed onderwijs en kwalitatief goede kinderopvang. Laurentius vindt de relatie met elkaar essentieel voor de organisatie, zij is de veilige basis van elke persoonsvorming. Daarom geven wij ruimte aan het hele kind, zodat dit kan groeien in de ontwikkeling van eigenheid en zorgen we dat kinderen gelijke kansen krijgen en voorbereiden op de maatschappij. Opdrachtgever wordt bestuurd door een college van bestuur en een raad van toezicht voert het toezicht uit. De Laurentius Stichting bestaat uit twee rechtspersonen: Laurentius voor katholiek onderwijs en Laurentius kinderopvang. Beide rechtspersonen worden vanuit een personele unie bestuurd, door dezelfde CvB-leden en RvT-leden.

Wij zijn de Laurentius Stichting!: <https://www.laurentiusstichting.nl/>

De kernwaarden van Opdrachtgever zijn: eigen, samen, groei, plezier, toekomstgericht en eigenaarschap. Meer hierover vind je [hier](#).

Vanuit de kernwaarden (inclusief de gastvrijheid die door onze omgeving genoemd wordt als zevende kernwaarde) wordt door een kleine 1000 medewerkers het onderwijs vormgegeven aan de op dit moment ongeveer 9.000 leerlingen op de 30 scholen die aan de organisatie van Opdrachtgever verbonden zijn, verspreid over zes gemeenten. Van de organisatie van Opdrachtgever maken 27 scholen voor regulier basisonderwijs, één internationaal georiënteerde basisschool, één school voor speciaal basisonderwijs en één school voor voortgezet onderwijs (praktijkonderwijs) deel uit.

Laurentius kinderopvang biedt op 17 van de in totaal 36 locaties dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang aan in de gemeenten Delft, Lansingerland en Den Haag. De opvanglocaties zijn gevestigd in basisscholen van de Laurentius Stichting en in twee gevallen op een externe locatie in de nabijheid van de basisschool en hebben een nauwe samenwerking met de basisschool waarin ze zijn gevestigd. Binnen de organisatie van Opdrachtgever is veel ruimte voor eigenheid van scholen en kinderopvang vanuit een gedeeld kader en visie.

Voor de schoonmaak is het van belang dat op scholen met kinderopvang Laurentius zowel aan Onderwijs als aan Opvang doet. Het betreft dan over het algemeen BSO en peuteropvang. Dit maakt dat er enkele verschillende werkprogramma's gehanteerd worden.

1.4 MasterKey

MasterKey is een facilitair adviesbureau met als specialisatie schoonmaak. Het geeft advies (zoals begeleiding van deze aanbesteding), voert kwaliteitsmetingen uit en het levert software & apps. MasterKey zorgt ervoor dat haar klanten grip op facilitaire zaken krijgen en houden en doet dit vanuit het uitgangspunt dat opdrachtgevers waar voor hun geld krijgen en opdrachtnemers een normaal bedrijfsrendement kunnen maken. Voor deze aanbesteding heeft MasterKey uitsluitend de rol van adviseur.

Meer informatie hierover is te vinden op: www.masterkey.nl

1.5 Ruimtestaten en calculatiesoftware

Inschrijvers dienen hun prijsaanbieding (calculatie) te verwerken via de webbased MasterKey software, waarin ook de ruimtegegevens staan. Deze wordt kosteloos aan Inschrijvers ter beschikking gesteld. In Bijlage 5 wordt uitgelegd hoe u toegang krijgt tot de calculatiedatabase.

1.6 Definities

Hieronder een lijst van begrippen en hun betekenis.

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	Opdrachtgever, welke een projectteam heeft aangesteld (aangevuld met adviseur MasterKey) en deze aanbesteding organiseert.
Aanbieding	Het door Inschrijver ingediende pakket van documenten beschreven in art. 2.4 van het Bestek.
Bestek	Dit document, dat zowel het aanbestedingsproces als het programma van eisen beschrijft. De daarin genoemde Bijlagen maken er een onlosmakelijk onderdeel van uit.
Bijlage	Documenten met aanvullende gedetailleerde informatie en formulieren, behorende bij betreffend Bestek.
Inschrijver	Aanbiedende organisatie welke met een Aanbieding deelneemt aan de aanbesteding.
Opdracht	Het totaal aan in het Bestek beschreven activiteiten.
Opdrachtgever	Laurentius, de organisatie beschreven in par. 1.3 welke deze aanbesteding uitzet, de Overeenkomst met Opdrachtnemer als winnaar van de aanbesteding aangaat en daarmee de Opdracht in uitvoering geeft.
Opdrachtnemer	Organisatie aan welke de aanbesteding gegund is, wat met de Overeenkomst is vastgelegd en daarmee de Opdracht uitvoert.
Overeenkomst	Het ondertekende document inclusief de daarin benoemde bijlagen waarmee Opdrachtgever en Opdrachtnemer met contractafspraken de uitvoering van de Opdracht vastleggen.

2 Aanbestedingsprocedure

Laurentius is aanbestedingsplichtig volgens de Europese richtlijnen. In dit kader worden de wettelijke bepalingen gevolgd met betrekking tot objectiviteit, proces transparantie en non-discriminatie. De resultaten van deze aanbesteding worden achteraf gepubliceerd volgens de Europese regelgeving.

Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De belangrijkste kwalitatieve factoren zijn, naast een interview, de ureninzet van de medewerkers en hun leidinggevende. Het verrekentariaf en de additionele kosten geven inhoud aan het prijsaspect.

2.1 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Nr	Planning	Datum
1	Publicatie aankondiging opdracht via Tendered	Vrijdag 6 juni 2025
2	Aanmelding voor deelname aanbesteding	Dinsdag 17 juni 2025; 16:00 uur
3	Schouwing	Woensdag 25 juni 2025; 10:00 uur
4	Mogelijkheid tot indienen vragen	Donderdag 3 juli 2025; 12:00 uur
5	Nota van Inlichtingen via Tendered	Vrijdag 11 juli 2025
6	Indienen Aanbieding via Tendered	Vrijdag 29 augustus 2025; 12:00 uur
7	Aankondigen interviews	Dinsdag 16 september 2025
8	Interviews	Donderdag 25 september 2025
9	Publicatie Voornemen tot gunning	Maandag 29 september 2025
10	Gunning definitief	Maandag 20 oktober 2025
11	Ingangsdatum contract schoonmaak	Donderdag 1 januari 2026

Inschrijvers kunnen aan deze planning geen rechten ontleen. De Aanbestedende Dienst behoudt zich, met inachtneming van de wettelijk vastgestelde minimumtermijnen, het recht voor de aangegeven planning te wijzigen. In dat geval worden Inschrijvers over een wijziging van de planning geïnformeerd.

2.2 Aanmelding en schouwing

Om een indicatie van de belangstelling te krijgen wenst Opdrachtgever een bericht van aanmelding voor deze inschrijving te ontvangen. Inschrijver wordt dan verzocht uiterlijk op datum par. 2.1 regel 2 via Tendered kenbaar te maken dat het van plan is aan deze aanbesteding deel te nemen.

De Inschrijver wordt de mogelijkheid geboden tot het bijwonen van een schouwing, welke zal bestaan uit een korte ontvangst en daarna het gezamenlijk schouwen van enkele locaties. Voor de schouwing geldt het volgende bezoekadres waar u zich op datum/tijdstip par. 2.1 regel 3 dient te melden bij de Mgr. Bekkersschool. Frederik van Eedenlaan 12 te Delft

Het programma van de schouwing heeft globaal de volgende indeling:

- Ontvangst 10.00-10.15
- Schouwing locaties 10.15-13.30

Locaties die daarnaast bezichtigd gaan worden zijn:

- IKC Gouden Griffel, Theo d'Orsingel 30, Berkel en Rodenrijs
- De Kwakel Prins Willem-Alexander, Chrysanthenhof 18, Berkel en Rodenrijs

- De Wilgenhoek, Pastoor Velthuysestraat 4, Berkel en Rodenrijs

Inschrijver dient op datum par. 2.1 regel 2 via Tenderd kenbaar te maken of het van deze gelegenheid gebruik wilt maken; dat kan dus tegelijk met de aanmelding. Er kunnen maximaal 2 personen per Inschrijver deelnemen en u wordt verzocht om de namen en functietitels van deze personen door te geven.

Vragen die gesteld worden tijdens de schouwing dienen ook schriftelijk ingediend te worden, zie hiervoor paragraaf 2.3. Tijdens de schouwing is het geoorloofd foto's te maken, maar daar mogen geen personen op staan. Deze locaties geven een representatief beeld van de gebouwen van Laurentius. De andere gebouwen komen niet in aanmerking voor separate schouwing.

2.3 Vragen met betrekking tot Bestek – Nota van Inlichtingen

Het is niet toegestaan om functionarissen van Laurentius gedurende het traject rechtstreeks te benaderen over deze aanbesteding. Alle communicatie gaat uitsluitend via Tenderd.

Als Inschrijver kunt u vragen met betrekking tot het Bestek uiterlijk datum/tijdstip art. 2.1 regel 4 stellen door met gebruik van het Excel-document Bijlage 6 deze te uploaden via Tenderd. Als Inschrijver bent u er zelf voor verantwoordelijk dat uw vragen tijdig bij ons ingediend zijn. Alle vragen zullen uiterlijk op datum art. 2.1 regel 5 in een Nota van Inlichtingen (anoniem) worden beantwoord (Nvl-1).

Tot uiterlijk 3 werkdagen (deadline die 3^e werkdag: 15.00 uur) na de publicatie van de Nota van Inlichtingen op Tenderd is het mogelijk via dat medium aanvullende vragen te stellen. Deze vragen kunnen alleen gesteld worden over de antwoorden gegeven in Nvl-1 en dienen daarom ook met het vraagnummer uit Nvl-1 als bron aangegeven te worden. Uiterlijk 3 werkdagen later zullen de antwoorden weer via Tenderd verspreid worden (Nvl-2).

De Nota van Inlichtingen (oftewel: Nvl-1, evt. samen met Nvl-2) staat hiërarchisch boven eerder verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld. Ook prevaleert de Nota van Inlichtingen boven mondeling verstrekte informatie.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen. Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van de informatie schade kan toebrengen aan uw onderneming. Is de Aanbestedende dienst het niet eens met uw motivatie? Dan wordt u de keuze voorgelegd: uw vraag wordt opgenomen in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen of uw vraag wordt niet beantwoord.

De Nota van Inlichtingen zal beschikbaar worden gesteld via de site www.tenderd.nl.

Voor ondersteuning bij het digitaal vragen stellen en inschrijven via Tenderd, kunt u contact opnemen met de servicedesk van Tenderd, bereikbaar op telefoonnummer 0800-836 33 76 of per email: servicedesk@tenderd.nl.

2.4 Indienen van de Aanbieding

De Aanbieding dient uiterlijk op datum tijdstip zie par. 2.1 regel 6 enkel als digitale versie te worden ingeleverd. Op de site www.tenderd.nl dient Inschrijver de volgende (afzonderlijk in PDF-format opgeslagen) documenten te uploaden in de map 'documenten'. Let op: op

TenderNed is het verplicht om te werken met E-herkenning. Inschrijver dient hier rekening mee te houden.

Document	Naam document
1	Aanbiedingsbrief - <i>naam Inschrijver</i>
2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument - <i>naam Inschrijver</i>
3	Rapport Aanbesteding - <i>naam Inschrijver</i>
4	Rapport Staffelprijzen – <i>naam Inschrijver</i>
5	Casus – <i>naam Inschrijver</i>

Inschrijver dient rekening te houden met de benodigde tijd voor het uploaden van de aanbestedingsstukken. Het wordt geadviseerd uiterlijk 2 uur vóór sluiting de Aanbieding in te dienen. De verantwoordelijkheid voor het tijdig uploaden van de documenten ligt bij de Inschrijver.

Proces verbaal

Van de inschrijving zal via TenderNed automatisch een bericht Proces Verbaal van Inschrijving worden gegenereerd.

2.5 Aanbieding analyse

2.5.1 Knock-out criteria

Na ontvangst van de Aanbiedingen worden deze op basis van onderstaande knock-out criteria gecontroleerd. De knock-out criteria zijn harde criteria, dat wil zeggen dat Inschrijver hieraan moet voldoen om niet uitgesloten te worden van verdere deelname aan de aanbesteding. De knock-out criteria zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Inschrijver dient:	
1	De uiterste termijn van inleveren (=voltooide upload) van de Aanbieding te respecteren
2	Alle gevraagde documenten te uploaden als PDF document
3	Alle documenten rechtsgeldig (al dan niet digitaal) te ondertekenen

Indien Inschrijver niet voldoet aan de bovengenoemde knock-out criteria, wordt de Aanbieding niet verder in behandeling genomen. Inschrijver ontvangt hiervan een bericht via TenderNed.

Toelichting Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 2) in te vullen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan alleen worden gebruikt met het programma Adobe Reader. Bij het openen via een ander programma (zoals Voorvertoning van Apple) komt het document mogelijk niet zo in beeld als door Laurentius is aangemaakt.

2.5.2 Geschiktheidseis

Inschrijver dient te voldoen aan onderstaande geschiktheidseis. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseis leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.

Wettelijke aansprakelijkheid

Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument stelt Inschrijver zich garant dat op het moment van een eventuele gunning en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een passende wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanwezig is.

In Bijlage 3, Concept overeenkomst, artikel 4, is de aansprakelijkheid omschreven.

2.5.3 Gunningcriteria

Beoordeling vindt plaats op basis van de inschrijving die op de site www.Tenderned.nl is geüpload. Uitsluitend de inschrijvingen die na toepassing van de knock-out criteria (par. 2.5.1) en de geschiktheidseis (par. 2.5.2) akkoord zijn bevonden, worden verder in behandeling genomen. Inschrijvingen mogen niet per e-mail of in hardcopy worden ingediend, tenzij hiervoor toestemming is gekregen van de Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld bij storting Tenderned).

De onderdelen waarop beoordeeld en gegund zal worden zijn kwaliteits- en financiële aspecten. Deze onderdelen worden afzonderlijk beoordeeld.

In onderstaande tabel is de punten toekenning weergegeven.

Gunningcriteria	Onderdeel	Punten	Weging in %
Kwalitatieve criteria			
1	Productieve uren	25	25 %
2	Toezicht uren	15	15%
3	Casus	20	20%
4	Interview	10	10 %
Financiële criteria			
5	Verrekentariaf	20	20 %
6	Additionele kosten	10	10 %
TOTAAL		100	100%

De toelichting per onderdeel wordt in de volgende paragrafen besproken.

In eerste instantie zullen de criteria 1, 2, 3, 5 en 6 beoordeeld worden voor alle Inschrijvers. Alle Inschrijvers die na deze beoordeling nog in aanmerking komen voor gunning worden uitgenodigd voor het interview. Inschrijvers die na deze gedeeltelijke beoordeling niet meer in aanmerking komen voor gunning of vanwege de rangschikking afvallen zullen niet uitgenodigd worden voor het interview. Zij zullen daarover via e-mail worden geïnformeerd.

Uitgangspunt voor de gunning is dat de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding de opdracht gegund krijgt.

De toelichting per onderdeel wordt in de navolgende paragrafen besproken.

2.5.4 Inzet Productieve uren en Toezicht uren

Voor de berekening van de ureninzet en de kosten (schoonmaakcalculatie) dient u gebruik te maken van de MasterKey software, die gratis ter beschikking wordt gesteld. Daarin wordt alleen onderscheid gemaakt tussen productieve en toezicht uren.

- De productieve uren zijn de gecalculeerde uren voor regulier schoonmaakonderhoud. Bijvoorbeeld: de uren voor schoonmaak door vak volwassenen en jeugdigen. Hieronder vallen ook de uren waarin meewerkende voorlieden in de schoonmaak worden ingezet.
- De toezicht uren zijn de uren voor vrijgesteld direct toezicht dat met de dagelijkse aansturing van het project is belast (bijvoorbeeld objectleiding of rayonleiding). Hieronder vallen ook de uren die (meewerkende) voorlieden zijn vrijgesteld voor leidinggevende taken. Dit wordt in de MasterKey software benoemd als 'niet meewerkend toezicht'.

Het totaal aangeboden productieve en toezicht uren zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, kolom 'Prod. Uren' en 'Toezicht uren', wordt beoordeeld.

De punten voor dit gunningcriterium worden toegekend door eerst de mediaan te bepalen en daarna de punten toe te kennen conform procentuele staffels. Per onderdeel worden de punten toegekend. In onderstaande tekst wordt dit verder toegelicht.

Bepaling mediaan

De Aanbiedingen voor dit gunningcriterium worden oplopend gesorteerd, de laagste Aanbieding in uren staat onderaan, en de hoogste staat bovenaan de lijst. Op basis van rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal Aanbiedingen beoordeeld wordt zal de Aanbieding die boven het midden ligt gekozen worden. Bij minder dan 4 Inschrijvingen geldt de voorcalculatie van MasterKey als mediaan.

Voorbeeld:

Aanbieding A	1.300	
Aanbieding B	1.200	
Aanbieding C	1.050	
Aanbieding D	1.025	
Aanbieding E	1.000	(mediaan)
Aanbieding F	975	
Aanbieding G	900	
Aanbieding H	850	
Aanbieding I	800	

De mediaan ligt in dit geval op Aanbieding E, met een waarde van 1.000 uren.

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de inschrijvingen die door zijn na de knock-out – en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer Inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

Puntentoekenning per staffel op basis van de productieve uren

Uw Aanbieding krijgt op dit onderdeel punten toebedeeld die zijn gerelateerd aan de afwijking ten opzichte van de mediaan. De procentuele afwijking wordt berekend en daarna worden, conform onderstaande staffel, de punten voor dit onderdeel toegekend.

Waarde Aanbieding t.o.v. mediaan	Puntentoekenning productieve uren
≥ 25 %	3
≥ 20 % tot 25 %	6
≥ 15 % tot 20 %	7
≥ 10 % tot 15 %	10
≥ 7,5 % tot 10 %	13
≥ 5 % tot 7,5 %	16
≥ 2,5 % tot 5 %	19
1 % tot 2,5 %	24
-1 % tot 1 %	25
-2,5 % tot -1 %	23
≥ -2,5 % tot -5 %	19
≥ -5 % tot -10 %	13
≥ -10 % tot -15 %	7
≥ -15 % tot -20 %	6
≥ -20 %	3

Puntentoekenning per staffel op basis van de toezichten

Analoog aan de productieve uren, wordt de volgende staffel gehanteerd voor de puntentoekenning aan de toezichten:

Waarde Aanbieding t.o.v. mediaan	Puntentoekenning toezichten
≥ 25 %	2
≥ 17,5 % tot 25 %	3
≥ 10 % tot 17,5 %	6
≥ 5 % tot 10 %	9
≥ 2,5 % tot 5 %	12
1 % tot 2,5 %	14
-1 % tot 1 %	15
-2,5 % tot -1 %	13
≥ -5 % tot -2,5 %	10
≥ -12,5 % tot -5 %	7
≥ -20 % tot -12,5 %	4
≥ -20 %	2

2.5.5 Casus

Laurentius heeft een aandachtspunt waarvan het benieuwd is naar de aanpak door Inschrijver. Daarom wenst Laurentius hier graag inzicht in te krijgen. Inschrijver kan dit schriftelijk kenbaar maken in de vorm van een casus. Bij voorkeur dient uw tekst kort en bondig te zijn.

Casus: implementatie en inhoud toezicht

Laurentius wil graag schriftelijk inzicht krijgen in de werkwijze van Inschrijver ten aanzien van twee specifieke onderwerpen.

- Implementatie: een perfecte start van de schoonmaak op 1 januari 2026 vergt mede door de beperkte voorbereidingstijd, het volume en de spreiding van de locaties een strak plan.

De vraag aan de Inschrijver is:

Welke uitdagingen ziet u rond de implementatie van de schoonmaak en met welke oplossingen hiervoor ontzorgt u proactief Laurentius? Beschrijf hierbij welke acties u wanneer uitvoert, wat u verwacht van Laurentius en hoe u de communicatie met Laurentius inricht.

- Toezicht: een belangrijk deel van het succes van de samenwerking ligt bij de wijze waarop het toezicht tijdens de implementatie en gedurende de contractduur op de lokale teams wordt uitgevoerd.

De vraag aan de Inschrijver is:

Op welke wijze gaat u de met gunningscriterium 2 'toezichten' ingediende ureninzet voor direct toezicht inzetten, de lokale schoonmaakteams ondersteunen en coachen, toezicht houden op de afgesproken kwaliteit en de communicatie met Laurentius onderhouden en welke overheadtaken belegt u juist niet bij het directe toezicht?

Bij de beantwoording van de casus gaat het om maatwerk. Laurentius verwacht van de Inschrijvers een concrete beschrijving waarin de acties weergegeven worden welke (indien deze gewenst worden door Laurentius) daadwerkelijk in de praktijk geïmplementeerd gaan worden en dus onderdeel zijn van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bepaalde acties die onderdeel zijn van de uitwerking van de casus, onderdeel te laten worden van de KPI 'Nakomen afspraken' (zie par. 4.2).

Deze zullen opgenomen worden in Bijlage 9.

Acties welke al in dit bestek beschreven staan vallen buiten beschouwing en dienen niet beschreven te worden. Als in de casus beschreven acties tot meerkosten leiden, dan dienen deze expliciet inclusief financiële consequenties in de casus benoemd te worden, anders wordt de uitvoering van de hele casus geacht onderdeel te zijn van de afgegeven prijs.

De casus dient in maximaal 1200 woorden (vormvrij) of 3 pagina's A4 in lettertype Arial 10 geschreven te worden. Daarnaast mag op 1 A4 een goed leesbaar implementatieplan inclusief mijlpalen, deadlines verantwoordelijkheden en verwachtingen van Opdrachtgever of -schema/ tabel aangeleverd worden. De woorden of pagina's die dit aantal overschrijden zullen niet beoordeeld worden. Een voorblad is toegestaan, maar dit zal niet mee beoordeeld worden. Als ervoor gekozen wordt om het aantal woorden als maximum aan te houden, dient de casus ook in Word aangeleverd te worden.

Beoordelingstabel	
Onderstaande tabel benoemt de aspecten waarop uw beschrijving beoordeeld en gewaardeerd wordt. De waardering van elke beschrijving is gebaseerd op het samenstel van deze aspecten. In de kern gaat het erom dat helder is wat wordt aangeboden, hoe een en ander werkt of welk resultaat daaruit kan worden verwacht, hoe de werking te volgen of te zien is, welke zekerheid (geloof/vertrouwen/ervaring) bestaat dat het beoogde resultaat bereikt wordt en in welke mate dit alles voor het beoordelingsteam van toegevoegde waarde is. Deze redenering kan op andere manieren en in andere volgordes worden opgebouwd en in diverse andere bewoordingen worden geduid. Onderstaand vindt u de losse beoordelingsaspecten die een rol spelen in de waardering van elke ingediende beschrijving.	
Volledig/ compleet	Alle in het gunningscriterium benoemde onderwerpen worden in de beschrijving geadresseerd. Er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.
Relevant	De beschrijving is gericht op het gestelde gunningscriterium. De beschrijving bevat zo min mogelijk informatie die er, voor het gunningscriterium, eigenlijk niet toe doet. De beschrijving is voor het beoordelingsteam van toegevoegde waarde en draagt bij aan de doelstelling van het gunningscriterium.
Concreet	De beschrijving is eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer: de lezer hoeft geen betekenis 'in te lezen' om zeker te weten wat hij/zij uit de beschrijving mag begrijpen. Alle elementen van de beschrijving sluiten logisch op elkaar aan. Er zijn geen 'open gaten' in redeneringen of in de presentatie van cijfers.
Effectief	De beschrijving maakt door onderbouwing inzichtelijk en begrijpelijk dat gepresenteerde resultaten daadwerkelijk het gevolg zijn van de door Inschrijver in zijn beschrijving benoemde bestaande activiteiten, voorzieningen en/of maatregelen en deze resultaten kenbaar bijdragen aan de doelstelling van het gunningscriterium.
Toetsbaar	De beschrijving, de benoemde maatregelen en/of het beschreven resultaat/effect is voor het beoordelingsteam toetsbaar, overtuigend, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties.

Waarderingspunten

De waarderingspunten worden gegeven op de beoordeling van het samenstel van de aspecten volledig/compleet, relevant, concreet, effectief en toetsbaar. Deze aspecten beïnvloeden elkaar en hebben direct effect op elkaars beoordeling. Omdat de mogelijke verbanden tussen twee of meer aspecten onmogelijk tevoren te duiden is, is geen sprake van geïsoleerde beoordeling per aspect en is ook geen onderlinge al dan niet rekenkundige verhouding te geven. De beoordeling loopt langs de lijn van de logische redenering.

Waardering	Aantal punten
Uitmuntend	20
Goed	15
Voldoende	10
Matig	5
Onvoldoende	0
Slecht/Onbeantwoord	0

Een volledige/compleet, relevante, concrete, effectieve en toetsbare invulling zal hoger worden beoordeeld dan een algemene en/ of abstracte beschrijving.

De grondslag voor de beoordeling kent de volgende beschrijving:

- **Uitmuntend:** compleet, helder en biedt duidelijk meerwaarde voor Aanbestedende dienst. Zeer overtuigend. Voldoet ruimschoots aan de verwachtingen voor het invullen van deze opdracht;
- **Goed:** beantwoording was compleet en helder. Overtuigend. Voldoet aan de verwachtingen van deze opdracht;
- **Voldoende:** alle elementen zijn beantwoord en voldoen enigszins aan de verwachtingen van deze opdracht. Deels overtuigend. Biedt geen meerwaarde voor Aanbestedende dienst;
- **Matig:** niet alle elementen zijn beantwoord. De wijze van invulling is niet overtuigend.
- **Onvoldoende:** beantwoording schiet te kort. Voldoet nauwelijks aan de verwachtingen van deze opdracht.
- **Slecht/onbeantwoord:** geen passende antwoorden. Voldoet niet aan de verwachtingen van deze opdracht.

Bij een score Onvoldoende of Slecht/onbeantwoord kan de Inschrijving worden uitgesloten.

De beoordeling van de casus wordt uitgevoerd door ieder lid van het beoordelingsteam, bestaande uit minimaal 3 personen. In het beoordelingsteam nemen functionarissen plaats uit de volgende afdelingen:

- facilitair
- locatie directies

Iedere beoordelaar zal initieel per Inschrijver een pro forma beoordeling geven met de score bepaald naar het bijbehorende cijfer. Daarna kunnen, volgend op een groepsdiscussie over de inhoud, die individuele scores nog aangepast worden. Tenslotte worden alle scores bij elkaar opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelaars. Afronding vindt plaats op 1 decimaal.

2.5.6 Interview

Via een interview wil Laurentius kennismaken met de partijen om te weten te komen met wie ze zal kunnen gaan samenwerken.

Uw functionarissen, de 'mogelijk toekomstige' contactpersonen voor Laurentius tijdens de loop van het contract, dienen het interview af te leggen. Hiermee wordt bedoeld:

- operationeel niveau (direct leidinggevende van één van de lokale schoonmaakteams en eerste aanspreekpersoon voor meldingen) en
- tactisch niveau (diens leidinggevende; ook deelnemer aan periodieke overleggen).

Aan uw functionarissen wordt een kwartier voor aanvang een korte operationele casus voorgelegd, zoals dat kan voorkomen in de praktijk. In een aparte ruimte krijgen zij de gelegenheid de mondelinge beantwoording ervan voor te bereiden. Bij aanvang van het interview zal dit besproken worden.

Tijdens het interview worden als toelichting op de Aanbieding vragen gesteld over zowel tactische aspecten als de praktische invulling van de opdracht. Daarnaast worden ook vragen voorgelegd ten aanzien van managementaandacht, communicatie, efficiency en kwaliteit.

Het interview wordt beoordeeld op onderstaande sub criteria:

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Passende kennis en ervaring voor deze opdracht | 5 punten te behalen |
| 2. Beantwoording van de operationele casus | 5 punten te behalen |

Per onderdeel wordt door het projectteam een waardering bepaald, in onderstaande tabel zijn de bijbehorende scores opgenomen:

Beoordeling	Waardering sub criteria
Uitmuntend	5
Goed	4
Voldoende	3
Matig	2
Onvoldoende	1
Onbeantwoord	0

De grondslag voor de beoordeling kent de volgende beschrijving:

- Uitmuntend: compleet, helder en biedt duidelijk meerwaarde voor Aanbestedende dienst. Zeer overtuigend. Voldoet ruimschoots aan de verwachtingen voor het invullen van deze opdracht;
- Goed: beantwoording was compleet en helder. Overtuigend. Voldoet aan de verwachtingen van deze opdracht;
- Voldoende: alle elementen zijn beantwoord en voldoen enigszins aan de verwachtingen van deze opdracht. Deels overtuigend. Biedt geen meerwaarde voor Aanbestedende dienst;
- Matig: niet alle elementen zijn beantwoord. De wijze van invulling is niet overtuigend.
- Onvoldoende: beantwoording schiet te kort. Voldoet nauwelijks aan de verwachtingen van deze opdracht.
- Onbeantwoord: geen passende antwoorden. Voldoet niet aan de verwachtingen van deze opdracht.

Bij een score Onvoldoende of Onbeantwoord kan de Inschrijving worden uitgesloten.

De beoordeling zal worden uitgevoerd door minimaal drie personen. Alleen de adviseur van MasterKey en Inkoop van Laurentius kennen voorafgaand aan het interview de status van de

ranking tot aan die interviews. Iedere beoordelaar zal initieel per onderdeel en per Inschrijver een pro forma beoordeling geven met de scores bepaald naar het bijbehorende cijfer, zoals aangegeven in de tabel. Daarna kunnen, volgend op een groepsdiscussie over de inhoud, die individuele scores nog aangepast worden. Tenslotte worden alle scores opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelaars. Afronding vindt plaats op 1 decimaal.

Een voorbeeld van (hypothetische) scores volgens bovenstaande beschrijving:

Onderwerp	Beoordelaar 1	Beoordelaar 2	Beoordelaar 3	Totaalscore
Kennis en ervaring	4	3	3	10
Operationele casus	2	2	1	5
	6	5	4	
Gemiddeld				5,0

De score voor het interview van deze Inschrijver is dus 5,0 van de maximaal 10 punten. Inschrijvers die niet uitgenodigd zijn voor het interview krijgen hiervoor nul (0) punten.

2.5.7 Verrekentariaf

Het verrekentariaf is een financieel gunningscriterium van deze aanbesteding. Hieronder wordt een toelichting op het verrekentariaf gegeven en hoe dit wordt beoordeeld:

Om te komen tot het verrekentariaf zal het totale aangeboden bedrag aan reguliere kosten worden gedeeld door het totale aantal aangeboden productieve uren, zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport "Aanbesteding".

Het gehanteerde tarief dient minimaal te bestaan uit de componenten:

- Bruto uurloon conform cao;
- Vakantiedagen, sociale lasten en -verplichtingen;
- Materiaal, middelen en machines;
- Verzuimkosten en opleidingskosten;
- Bedrijfskleding en reiskosten;
- Directe en indirecte management kosten.

Het verrekentariaf is exclusief BTW en all-in, dit betekent dat Opdrachtnemer geen overige kosten in rekening brengt, zoals vervoer/transport, , service, back-office, administratie, personeel etc.

Eventuele kortingen verrekend in het tarief zijn toegestaan, dit kan alleen door het toekennen van een korting op het percentage risico/winst per uur.

Minimum verrekentariaf

U dient een verrekentariaf (prijspeil 2026) aan te bieden van minimaal € 40,95 exclusief BTW per uur. Uw aangeboden verrekentariaf staat op het aanbestedingsrapport waarop gegund wordt. Aanbiedingen onder de € 40,95 worden als irreëel beschouwd. Indien u een tarief aanbiedt onder de € 40,95, dus € 40,94 of lager, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

Punten per staffel

De Inschrijver met de laagste, reële prijs krijgt het maximaal te behalen punten voor dit onderdeel. Alle andere Inschrijvers met een reële prijs krijgen punten toegekend aan de hand van onderstaande staffel.

Waarde Aanbieding t.o.v. laagste prijs	Puntentoekenning
4 of meer %	0
3 tot 4%	4
2 tot 3%	8
1 tot 2%	12
0 tot 1%	16
laagste prijs (m.u.v. irreële aanbiedingen)	20

Het aangeboden (verreken) tarief, inclusief eventuele kortingen, dient te allen tijde toegepast te worden bij uitbreidingen, verminderingen, regieopdrachten en extra reguliere werkzaamheden. Onder reguliere werkzaamheden behoren alle werkzaamheden beschreven in het werkprogramma.

2.5.8 Kosten additionele werkzaamheden

De aangeboden prijs voor additionele werkzaamheden, waaronder de glasbewassing en gevelreiniging, zoals vermeld op het door u rechtsgeldig ondertekende rapport Aanbesteding, onder de kolom 'Additionele kosten', wordt beoordeeld. Het gaat hier om het totaalbedrag voor de additionele werkzaamheden, dus inclusief de voorbereidingskosten. Voor deze werkzaamheden geldt dat Opdrachtnemer de preferente leverancier is.

Bepaling mediaan

Om de mediaan te bepalen van de additionele kosten, worden de bedragen van de Inschrijvers oplopend gesorteerd, het laagste bedrag staat onderaan, het hoogste bovenaan de lijst. Op basis van de rangorde wordt de middelste waarde bepaald, deze wordt mediaan genoemd. Indien een even aantal Aanbiedingen beoordeeld wordt zal de Inschrijver met de mediaan die onder het midden ligt gekozen worden. Bij minder dan 4 Inschrijvingen geldt de voorcalculatie van MasterKey als mediaan.

Voorbeeld:

6	Aanbieding A	€ 1.400,00	
5	Aanbieding B	€ 1.350,00	
4	Aanbieding C	€ 1.300,00	
3	Aanbieding D	€ 1.250,00	(mediaan)
2	Aanbieding E	€ 1.200,00	
1	Aanbieding F	€ 100,00	

De mediaan ligt in dit geval op Aanbieding D, met een waarde van € 1.250,00 euro

De mediaan wordt eenmalig bepaald op basis van de Aanbiedingen die door zijn na de knock-out- en selectiecriteria en zal niet wijzigen indien een of meer Inschrijvers niet meer meedoen met deze aanbesteding.

Reële Aanbiedingen

Na de bepaling van de mediaan wordt gekeken of alle Aanbiedingen reëel zijn. Een Aanbieding is irreëel indien deze 15% of meer afwijkt ten opzichte van de mediaan. Deze irreële Aanbiedingen worden uitgesloten van dit onderdeel van de beoordeling. In het bovenstaande voorbeeld is Aanbieding F een irreële Aanbieding en krijgt derhalve 0 punten voor dit onderdeel.

Na het bepalen van de mediaan en de reële Aanbiedingen zal vervolgens de Inschrijver met de laagste, reële prijs als winnende Inschrijver op dit gunningscriterium hiervoor het maximum aantal punten krijgen. De overige Aanbiedingen zullen hieraan gerelateerd worden. In het

voorbeeld is Aanbieding E de winnende Aanbieding en krijgt dus 10 punten. Aanbieding A krijgt dus $(1.200 / 1.400) \times 10$ punten = 8,6 punten. Afronding op 1 decimaal.

De prijzen voor glasbewassing dienen gecalculeerd te worden in de module Prestatiecalculatie – Laurentius – locatie - gebouw – aanvullend.

2.5.9 Rapporten

Voor de Aanbieding dienen de volgende rapporten uit de MasterKey software gegenereerd te worden:

Rapport Aanbesteding

Dit is het rapport van de reguliere calculatie en het aanvullend werk (totaalbedragen en uren per gebouw).

Rapport Staffelprijzen

Dit is het rapport van de staffelprijzen voor vloeronderhoud. Deze dient u in te vullen in de module Stamgegevens. Deze staffels worden gebruikt voor periodiek vloeronderhoud op afroep, waarbij Opdrachtnemer niet als preferente leverancier wordt behandeld. De volgende staffels worden uitgevraagd:

afroep-1	Vloeren PU-coaten, incl. uit en in ruimen
afroep-2	Vloeren sprayen/ opwrijven, incl. uit en inruimen
afroep-3	Vloeren schrobben, incl. uit en inruimen
afroep-4	Vloeren tapijt sproei extraheren, incl. uit en inruimen

In Bijlage 5 wordt nader toegelicht hoe u de calculatie kunt maken en hoe de gevraagde rapporten te printen zijn.

De rapporten dienen vervolgens rechtsgeldig geparafeerd, separaat gescand en daarna geüpload te worden op de site www.TenderNed.nl.

Het is bij de calculatie niet toegestaan aantallen, m2 of frequenties aan te passen. Het is verplicht alle gevraagde tarieven in te vullen, anders volgt uitsluiting.

Eventuele bezwaren op bovengenoemde aanbestedingsprocedure en gunningscriteria (par. 2.1-2.5) kunnen tot en met datum zie art. 2.1 regel 4 in de Nota van Inlichtingen benoemd worden. De klachtenregeling beschreven in par. 2.9.9 is hierop van toepassing.

2.6 Algemene bepalingen Aanbieding

Prijspeil

Uw Aanbieding dient gebaseerd te zijn op het prijspeil per 1 januari 2026 en dienst vast te staan tot 1 januari 2027.

Exclusief BTW

Alle door u in het kader van deze aanbesteding op te geven prijzen dienen exclusief B.T.W. te zijn. In geval van twijfel zal de door u opgegeven prijs worden beoordeeld als exclusief B.T.W.

Kortingen

Alle eventuele kortingen (bijvoorbeeld holdingkorting, efficiencykorting) dienen verrekend te zijn in de gehanteerde tarieven en zullen gelden voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief mogelijke optietermijnen. Separate kortingen zullen niet in behandeling worden genomen.

Overname personeel versus prijsstelling

Laurentius wil Aanbiedingen ontvangen die duidelijk, helder en vast staan. Dit betekent dat na gunning prijsaanpassingen in het kader van de Schoonmaak CAO en/of overnameplicht niet zijn toegestaan. Het meerkostenrisico van overname van personeel dient in de Aanbieding verwerkt te zijn. Zie paragraaf 2.9.7.

Gestanddoeningstermijn

De geldigheidsduur van de Aanbieding bedraagt minimaal 120 dagen, ingaande de uiterste inleverdatum van de Aanbieding. Gedurende deze periode is de Aanbieding onherroepelijk. Laurentius gaat niet zonder meer akkoord met aanpassingen van de overeengekomen prijs, nadat de gestanddoeningstermijn is verstreken. Indexeringen zijn toegestaan, evenals de situatie dat Laurentius met aanpassingen komt van het Bestek.

Indexering

Indexering is toegestaan, maar volgens een strikte methodiek. De tarieven staan tot 1 januari 2027 onherroepelijk en onvoorwaardelijk vast. De tarieven kunnen daarna, vanaf 2027 éénmaal per jaar worden aangepast. Bij meerdere te verwachten verhogingen in een jaar dient dit dus naar één indexering berekend te worden.

De indexering van de directe loonkosten zijn uitsluitend gekoppeld aan de cao schoonmaak en wordt jaarlijks op 1 januari toegepast op 85% van het verrekentariaf. Indexering van de overige kosten vindt plaats in de overige 15% van het verrekentariaf conform het meest recente cijfer DPI Reiniging, regel 812 vermeld door het CBS:

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1575548847571>

Uiterlijk 30 september voorafgaand aan elk te indexeren jaar geeft de Opdrachtnemer een prognose af voor de te verwachten indexering bij de inkoopadviseur van Laurentius.

De Opdrachtnemer dient de juistheid van de indexering uiterlijk 30 november voorafgaand aan elk te indexeren jaar bij de inkoopadviseur van Laurentius schriftelijk onomstotelijk en toetsbaar aan te tonen door minimaal de berekening, de herkomst van gebruikte indexcijfers en een opgave van de voorgaande tarieven en de nieuwe tarieven op te geven.

In het geval de cao schoonmaak verloopt in het te indexeren jaar dient Opdrachtnemer uiterlijk 30 november voorafgaand aan dat jaar een zo realistisch mogelijk voorstel te doen, dat aansluit op de verwachtingen. De door eventueel niet verwachte cao-afspraken hogere of lagere kosten gedurende dat jaar kunnen onderdeel uitmaken van de indexering van het jaar erop.

Niet tijdig ingediende indexeringsverzoeken zullen door Opdrachtgever niet in behandeling worden genomen en uitsluitend na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door de inkoopadviseur van Laurentius, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Volledigheid Aanbieding

De Aanbieding dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde informatie dient te zijn ingesloten en Inschrijver wordt nadrukkelijk verzocht alle vragen te beantwoorden. Met het indienen van de Aanbieding gaat Inschrijver akkoord met en voldoet Inschrijver geheel aan alle gestelde eisen zoals deze gesteld zijn in het Bestek en de Nota van Inlichting. Onvolledige Aanbiedingen worden uitgesloten van beoordeling.

Ondertekening

De voorbrief en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat mag ook digitaal. Deze bevoegdheid moet blijken uit de na voorlopige

gunning overlegde verklaring (maximaal zes maanden oud) van de Kamer van Koophandel.

Indien deze bevoegdheid niet hieruit blijkt, dan dient een notarisverklaring dan wel een machtiging van een daartoe bevoegde persoon te worden overlegd. De bevoegdheid van deze persoon moet weer op eenzelfde manier blijken.

Paraferen rapporten en invullen NAW-gegevens

De prijzenbladen (rapporten uit de database) dienen te worden geparafeerd (al dan niet digitaal) door de daartoe bevoegde functionaris van het inschrijvende bedrijf. Daarnaast dienen op de prijzenbladen de NAW-gegevens van de Inschrijver te zijn ingevuld. Dit is in te vullen in de database bij "Extra", "Opties", tabblad "Licentiehouder". Daar vervangt u de reeds ingevulde NAW-gegevens door die van uw organisatie. Op de rapporten worden deze bedrijfsgegevens links bovenaan afgedrukt.

Taal

Alle in te leveren bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld, behoudens de officiële documenten die niet in de Nederlandse taal kunnen worden aangeleverd. Deze mogen gesteld zijn in de taal van het land van herkomst van het document.

2.7 Gunning

De beoordeling zal beschikbaar worden gesteld via Tendered. Hierin maakt Laurentius bekend aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen, voorzien van de benodigde onderbouwing. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de inkoopadviseur van Laurentius.

Nadat het voornemen tot gunning bekend is gemaakt vindt eventueel nog een verificatiegesprek plaats en zal de wettelijke termijn van 20 dagen afgewacht worden. Als er binnen de periode van 20 dagen na publicatie van de gunningbeslissing, welke fataal is, geen civiel kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing, wordt de Overeenkomst aangegaan. In het geval er binnen de fatale termijn van 20 dagen wel een kort geding wordt aangespannen kan de Overeenkomst aangegaan worden onder de opschortende voorwaarde dat de uitspraak in het kort geding inhoudt dat de voorgenomen gunning rechtmatig is.

Bezwaar tegen voorlopige gunning

Indien een afgewezen Inschrijver het niet eens is met de gunningbeslissing, dient deze de inkoopadviseur van Laurentius daarvan binnen zeven kalenderdagen na de publicatiedatum van de gunningbeslissing schriftelijk en onderbouwd in kennis te stellen. De Aanbestedende dienst van Laurentius zal in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk en onderbouwd reageren op het bezwaar. Mocht Inschrijver zich vervolgens niet in deze beantwoording kunnen vinden en nog steeds bezwaren hebben tegen de gunningbeslissing –op grond waarvan het aanspraak meent te kunnen maken op gunning of heraanbesteding- dan dient Inschrijver binnen 20 kalenderdagen na publicatie van de voorgenomen gunning een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter te Den Haag.

2.7.1. Overleggen officiële documenten

De winnende Inschrijver dient binnen tien kalenderdagen na de publicatie van het voornemen tot gunning van de opdracht de volgende rechtsgeldige, correct ingevulde en opgestelde (eigen) officiële documenten te overleggen via Tendered:

Behorende bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument:

1. Bewijs bij Verplichte en Facultatieve uitsluitingsgronden UEA:

- Een verklaring van de Kamer van Koophandel, maximaal zes maanden oud, gerekend vanaf sluitingsdatum.
- Geldige gedragsverklaring Aanbesteden.
- Verklaring van de Belastingdienst, maximaal zes maanden oud.

2. Bewijs bij de Geschiktheidseisen :

- Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid- en/of beroepsaansprakelijkheid;

Indien een document of getuigschrift door het betrokken land niet wordt afgegeven, of daarin niet alle gevallen voorzien die worden vermeld, kan dit worden vervangen door een verklaring onder ede die door betrokkene is afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of overheidsinstantie, of een notaris.

Het niet kunnen overleggen van bovengenoemde documenten kan leiden tot uitsluitel, waarna er overgegaan wordt tot gunning aan de Inschrijver die het een na hoogste puntenaantal heeft behaald in de gepubliceerde beoordelingsmatrix. Deze Inschrijver dient vervolgens de rechtsgeldige documenten te overhandigen binnen tien kalenderdagen na ontvangst van het schriftelijk verzoek door Laurentius.

2.7.2 Verrekening mutaties na gunning

De Bestekgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid op kunnen treden. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de door Laurentius verstrekte aantal vierkante meters. Indien nodig en uitsluitend na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zullen wijzigingen tot twee maanden na de startdatum van het contract in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met terugwerkende kracht, met behulp van de door u opgegeven prestaties en (verreken) tarieven. Geconstateerde en schriftelijk door Opdrachtgever geaccordeerde verschillen na twee maanden na aanvang van het contract zullen per de eerste van de dan volgende maand verrekend worden.

2.7.3 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat werkzaamheden veranderen: de schoon te maken ruimtes kunnen wijzigen in het gebruik, er kunnen nieuwe ruimtes/gebouwen bijkomen en/of ruimtes/gebouwen worden afgestoten. Deze veranderingen kunnen leiden tot meer of minder werk. Tevens is het mogelijk dat er in een later stadium andere ruimtes/gebouwen van Laurentius toegevoegd worden aan de te sluiten overeenkomst.

In het bestek is getracht een zo goed mogelijke weergave van de werkelijke situatie weer te geven. Het is waarschijnlijk dat er gedurende de contractperiode wijzigingen zullen plaatsvinden. Via het genoemde communicatieschema (zie pagina 7 van Bijlage 9), moeten kleinere en grotere aanpassingen goed ingepast en doorgevoerd kunnen worden. Laurentius zal minimaal twee weken voor aanvang van een wijziging dit schriftelijk doorgeven aan de Opdrachtnemer, waarna Opdrachtnemer een voorstel maakt. In dit voorstel worden de wijzigingen vermeld, inclusief de eventueel aangepaste werkzaamheden en de bijbehorende kosten met onderbouwing (uren en tarieven). Laurentius en de Opdrachtnemer dienen schriftelijk akkoord te gaan door middel van het ondertekenen van het voorstel, dan wel een schriftelijk akkoord te geven via e-mail. De datum van ingang van de wijziging zal daarbij nadrukkelijk worden aangegeven.

Bij een substantiële wijziging (vanaf 25% van het totale aantal m² van een gebouw, of sluiting van gebouwen) zal dit door Laurentius minimaal zes weken tevoren schriftelijk kenbaar gemaakt worden aan de Opdrachtnemer. Hierdoor wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld

om eventueel organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. De Opdrachtnemer kan geen claims indienen bij Laurentius met betrekking tot gemiste inkomsten.

Bij het opstellen van een calculatie van nieuwe gedeeltes en/of een gewijzigde calculatie, wordt deze gebaseerd op de Aanbieding ten tijde van de aanbesteding. De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) blijven gehandhaafd. Mondelinge afspraken tot wijzigingen worden niet geaccepteerd.

Tevens heeft Laurentius de bevoegdheid om de Opdrachtnemer tijdelijk andere werkzaamheden te laten uitvoeren, in afwijking van bestek en werkprogramma's. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal de Opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden. De opgedragen afwijkingen van de werkprogramma's worden door de Opdrachtnemer genoteerd om latere aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde werkzaamheden conform de werkprogramma's te voorkomen. Werkzaamheden naast de contractactiviteiten worden uitgevoerd op regiebasis.

2.8 Wachtkamer

De Inschrijver die op plaats twee eindigt, neemt plaats in de zogenaamde wachtkamer. Wanneer Laurentius het contract met de gegunde en gecontracteerde opdrachtnemer wegens wanprestatie of anderszins gedurende de eerste twee jaren van de vaste contractperiode van 3 jaar beëindigt, is Laurentius gerechtigd om de eerstvolgende van de beoordeling van deze aanbesteding te vragen of zij de oorspronkelijk gedane Aanbieding gestand willen doen, met (indien van toepassing) in acht neming van reguliere prijsverhogingen. Laurentius gaat dan met deze Inschrijver een nieuwe vaste contracttermijn van 3 jaar de resterende contractfase met potentiële optie jaren in, zoals bedoeld met deze aanbesteding.

Na ontbinding van het contract met de eerst gegunde Inschrijver geldt een opstartperiode van zes weken voor de nieuwe Inschrijver. De latende Opdrachtnemer dient deze periode van 6 weken de Opdracht nog volledig uit te voeren en mee te werken aan de overdracht. Om plaats te nemen in de wachtkamer wordt met de als tweede geëindigde Inschrijver een overeenkomst afgesloten. De concept wachtkamerovereenkomst is te vinden in Bijlage 4.

2.9 Algemene bepalingen procedure

2.9.1. Voorbehouden

- Laurentius behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel af te gelasten;
- Er is geen verplichting tot gunning;
- In geval van stopzetting van de aanbestedingsprocedure zal Laurentius hierop inhoudelijk een korte toelichting geven aan de Inschrijvers;
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver bekend worden dat de Inschrijver -voor deze aanvraag relevante- bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Laurentius zich het recht voor de procedure voor die Inschrijver te beëindigen.

2.9.2. Leveringsvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdrachtverlening zijn geen leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver en de toeleveranciers van de Inschrijver van toepassing, maar wel de inkoopvoorwaarden van Laurentius. Deze zijn bijgevoegd in bijlage 7.

Indien Inschrijver bezwaren heeft tegen één of meer van de hierin opgenomen bepalingen, wordt Inschrijver verzocht deze duidelijk en nadrukkelijk kenbaar te maken, per artikel

gespecificeerd, voorzien van een toelichting en een aangepast tekstvoorstel met het indienen van vragen voor de Nota van Inlichting.

Met het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver integraal akkoord met alle genoemde voorschriften en eisen zoals in dit Bestek zijn opgenomen.

2.9.3. Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten, niets uitgezonderd, is het Nederlands recht van toepassing.

2.9.4. Tegenstrijdigheden

Dit Bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Toch is het mogelijk dat Inschrijver er tegenstrijdige, onjuiste of onduidelijke gegevens in aantreft of dat gegevens in strijd zijn met overige informatie waarover zij beschikt. Van Inschrijver verwachten wij dat zij de begeleidend inkoopadviseur van Laurentius hierover onmiddellijk en proactief informeren, doch uiterlijk met de inlevertermijn voor vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen. In alle gevallen van opgemerkte onduidelijkheid na genoemde inlevertermijn prevaleert het Bestek en is dit voor risico van de Inschrijver.

2.9.5. Geheimhouding en intellectueel eigendom

Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat geen informatie, welke door Laurentius anders dan via Tendered beschikbaar wordt gesteld (dan wel wordt vernomen), aan derden ter beschikking wordt gesteld. Voor alle fasen geldt, dat het Inschrijver niet is toegestaan met de andere Inschrijvers en/of derden over het onderwerp van de aanbesteding te communiceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Laurentius. Laurentius behoudt zich het recht voor Inschrijver in het uiterste geval uit te sluiten van de procedure indien deze in strijd met deze bepaling handelt.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Laurentius niets uit dit Bestek worden vervaelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het intellectueel eigendom van bij deze aanbesteding verstrekte informatie berust bij Laurentius. Uiteraard behandelt de Aanbestedende dienst namens Laurentius de door Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk.

2.9.6. Kostenvergoeding

Inschrijver heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, ongeacht of de aanbestedingsprocedure leidt tot het afsluiten van een overeenkomst. Alle bijkomende kosten als verzekering, bankgaranties, etc. en de kosten voor het opstellen van de Aanbieding zijn voor rekening van Inschrijver.

2.9.7. Overname personeel

In het kader van artikel 44-46 uit de schoonmaak cao geldt een verplichting van aanbieder aan uitvoerende medewerkers en voorlieden tot de pensioengerechtigde leeftijd en die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Toezicht door (ambulant) objectleiders is hiervan uitgesloten.

Een door de huidige schoonmaakleverancier opgesteld geanonimiseerd overzicht overname personeel is als Bijlage 8 toegevoegd. Opdrachtgever neemt nadrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid van deze gegevens. Na gunning wisselen betreffende schoonmaakpartijen onderling gegevens uit en regelen de overgang van medewerkers, zonder tussenkomst van Opdrachtgever.

Bij de samenstelling van de van het minimum verrekentariaf is geen rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Mocht Inschrijver met de kennis van het toegestuurde overzicht overname personeel van mening zijn dat daardoor het minimum verrekentariaf niet voldoet dan kan het separaat bij de Aanbieding een bijlage in Excel toevoegen met de onderbouwing van de benodigde suppletiekosten, onder de titel:

Onderbouwing suppletie overname – naam Inschrijver

Daarin maakt Inschrijver op objectieve en traceerbare wijze per medewerker duidelijk waarop de benodigde suppletie is gebaseerd. Na gunning wordt op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers de kostencomponent suppletie bepaald en deze wordt definitief toegepast op de jaarkosten uit de Aanbieding.

2.9.8. Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het indienen van de Aanbieding. Dit betekent dat Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.

2.9.9. Klachtenregeling

Indien een gegadigde of een Inschrijver een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, dan kan de gegadigde of Inschrijver een gemotiveerde en onderbouwde klacht indienen via de Nota van Inlichtingen. De klacht zal worden behandeld door functionarissen van MasterKey en/of Laurentius die niet betrokken zijn bij deze aanbestedingsprocedure. Het indienen van een klacht heeft geen schorsende werking en de aanbestedingsprocedure zal er niet voor worden stilgelegd.

Een deugdelijk gemotiveerde en onderbouwde klacht zal zo snel mogelijk in behandeling worden genomen. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht zal de gegadigde of Inschrijver worden medegedeeld of Laurentius de klacht gegrond of ongegrond acht. Laurentius is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen en behoudt zich het recht voor om aan een gegronde klacht geen gevolg te geven voor wat betreft deze aanbestedingsprocedure.

Laurentius is in geen geval schadeplichtig richting enige gegadigde(n) of Inschrijver(s), ongeacht of deze de klager is of niet, indien Laurentius een klacht gegrond verklaart.

3 Inhoud van de Opdracht

Zoals eerder beschreven: met het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver integraal akkoord met alle genoemde voorschriften en eisen zoals in dit Bestek zijn opgenomen. Dat geldt ook voor de hieronder verstrekte informatie.

3.1 Gebouwgegevens

In bijlage 1a is een structuurlijst schoonmaak opgenomen met alle ruimtegegevens (ruimtesoort, ruimtenummer, ruimte aanduiding, vloerafwerking, oppervlakte en frequentie). Deze ruimtegegevens zijn de basis voor de calculatie.

3.1.1 Locatie specifieke situaties

Laurentius heeft 35 locaties voor 30 scholen in 6 gemeenten, die onderdeel uitmaken van de scope van dit Bestek.

In Bijlage 10 is een overzicht opgesteld van alle gebouwen met hun adressen en bijzonderheden die van belang zijn voor de schoonmaak en meegenomen moeten worden in de uitvoering en calculaties voor alle gebouwen die deel uitmaken van deze Aanbesteding.

In een aantal van de locaties wordt in Bijlage 10 duidelijk dat er derden (delen van) gebouwen huren van Opdrachtgever. Deze huurders zijn zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak, waardoor dat nu geen onderdeel is van de Opdracht. In de praktijk is de wens en de gewoonte dat huurders gebruik maken van de diensten van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt na gunning verwacht dat zij als preferente leverancier (er is dus geen verplichting vanuit huurders) tegen het door hen aangeboden verrekentarief de schoonmaak offren en uitvoeren bij de huurders.

Bijzonderheden die voor alle gebouwen gelden staan beschreven in par. 3.2.1.

3.2 Regulier Schoonmaakonderhoud

3.2.1 Uitvoering

Hoofdzaak is volledige en juiste uitvoering van de in dit Bestek beschreven eisenpakket en het schoonmaak werkprogramma (voorbeeld: zie bijlagen 1c), waarin reguliere en periodieke werkzaamheden beschreven staan. Daarnaast geldt voor alle Opvanglocaties dat de richtlijnen van het RIVM voor kinderopvang (zie Bijlage 11) gerespecteerd worden.

Voor de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden geldt een inspanningsgericht contract. Flexibiliteit en betrokkenheid van de Opdrachtnemer zijn belangrijke kernwaardes tijdens de uitvoering van het schoonmaakcontract van Laurentius. Daartoe dient de Opdrachtnemer per gebouw een logboek aan te leveren en dagelijks af te vinken en te paraferen.

Sluit- of openingsronde

Door de mogelijke werktijden in de middag/avond dient de Inschrijver er rekening mee te houden dat de locaties gesloten dienen te worden door de Opdrachtnemer. Hierbij dient de beveiligingsinstallatie ingeschakeld te worden, instructie zal volgen door een contactpersoon van Laurentius. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich opstelt als 'goed huisvader' en de locaties op de juiste wijze achterlaat en onregelmatigheden doorgeeft. Eventuele kosten voor het niet juist achterlaten van de locaties kunnen, naar redelijkheid en billijkheid worden doorbelast door Laurentius. Onder het afsluiten van een gebouw wordt verstaan: inschakelen van de beveiligingsinstallatie, controleren of alle ramen gesloten zijn en of er geen defecte

kranen of verstoppingen zijn. Indien de werktijden zullen verschuiven naar de morgen kan het zijn dat locaties door de Opdrachtnemer geopend dienen te worden.

Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan Opdrachtnemer zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmeldingen doorberekend worden aan de Opdrachtnemer. Slechts een door de directie van de school aangewezen persoon is gerechtigd de sleutel van het pand mee naar huis te nemen. Hiervoor wordt door Opdrachtgever een uitgifte- en innamelijst bijgehouden. De overige sleutels van de medewerkers blijven te allen tijde in het pand en kunnen alleen tijdens werktijd gebruikt worden.

3.2.2 Viruspandemie en andere onvoorziene situaties

De corona pandemie heeft geleerd, dat er onvoorziene omstandigheden kunnen voorkomen, die buiten de uitvoeringsmacht van Opdrachtgever of Opdrachtnemer ('Partijen') vallen. Dat vergt flexibiliteit van iedereen.

Er is sprake van een onvoorziene situatie als vanuit overheidswege organisaties worden opgedragen naar een benoemde crisis te handelen. In dat geval zal dat schriftelijk door beide partijen vastgesteld worden.

Vervolgens zal in optimale openheid en billijkheid tot aangepaste afspraken over gegaan worden, waarbij rekening gehouden wordt met verwachtingen en belangen van beide Partijen. Een leidraad voor deze afspraken, die vastgelegd worden in een addendum van de Overeenkomst, betreffen de volgende onderwerpen:

- Een toetsing met de algemene aard van de opdracht (wijziging kan betekenen dat er een nieuwe aanbesteding nodig is, zie <https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-2-doorlopen-aanbestedingsprocedure/aankondigen/niet-wezenlijke-wijziging>);
- De realistisch te verwachten duur van gewijzigde afspraken;
- De evt. noodzaak om tot een overbruggingsovereenkomst te komen, met als duur de periode tot een nieuwe Overeenkomst;
- De inhoud van de gewijzigde operationele uitvoering;
- Alternatieven voor de inzet van vaste schoonmaakmedewerkers, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;
- Evt. aanpassing van KPI doelstellingen, inclusief de wijze van meten.
 - Denk hierbij aan het vervangen van enkele bestaande KPI's voor een vorm van toetsing op flexibiliteit en betrokkenheid van medewerkers;
- De verrekening van kosten gedurende de gewijzigde situatie, waarbij evt. overheidscompensatie onderdeel van de calculatie zal uitmaken;
- De communicatie over wijzigingen naar alle belanghebbenden.

Een potentieel uitgangspunt van discussie zal in dit geval zijn om een demarcatie overeen te komen van minimaal ('vast') schoonmaakonderhoud van gebouw(-en), aangevuld met ('flexibele') schoonmaak werkzaamheden, die afhankelijk zijn van het gebruik van gebouw(-en).

Laurentius kan een adviseur verzoeken om te adviseren over al dan niet toepassing van een onvoorziene situatie. Aan de hand van dit advies zullen er in gezamenlijk overleg nieuwe afspraken worden vastgelegd die bindend zijn voor zowel Laurentius als Opdrachtnemer.

3.2.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Van maandag tot en met vrijdag (5 dagen per week) dient tussen 08:00 en 17:00 uur een contactpersoon van de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor het melden van verstoringen of klachten door Laurentius. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar telefoonnummer is.

De Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer te hebben dat 24 uur per dag bereikbaar is..

3.2.4 Taakplanning

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden, inclusief een werkrooster (wie werkt wanneer). Opdrachtgever krijgt daarmee inzicht in de ureninzet en kan dit (laten) vergelijken met de geoffreerde ureninzet.

De Opdrachtnemer wordt geacht binnen 3 maanden na de start van de samenwerking in elk klaslokaal, bijvoorbeeld aan de binnenkant van de deur te communiceren wat het schoonmaakprogramma (takenkaart) voor die ruimte is, als ook wat men in dit kader verwacht van de gebruikers.

Opdrachtnemer wordt geacht zoveel mogelijk als één team met de andere facilitaire diensten (zoals facilitaire dienst, receptie, beveiliging, catering, huismeester etc.) samen te werken. Opdrachtnemer dient de taakplanning aan te passen, als dat in het kader van samenwerking met die andere diensten gewenst is.

3.2.5 Periodiek vloeronderhoud en andere periodieke werkzaamheden

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid, maar niet de verplichting om periodiek vloeronderhoud door Opdrachtnemer te laten verrichten. Periodiek vloeronderhoud vindt uitsluitend op afroep plaats. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het haar expertise proactief inzet en Opdrachtgever tijdig adviseert om een vloerbehandeling uit te voeren, zodanig dat de kwaliteit van de vloer optimaal blijft.

Periodieke vloerwerkzaamheden, dienen in de weekenden en vakantieperioden uitgevoerd te worden, uitsluitend na overleg met Laurentius Facilitair (dus centraal).

Overige periodieke schoonmaakwerkzaamheden dienen qua frequentie en dag van uitvoering inspanningsgericht in het werkprogramma opgenomen te worden. Belangrijk onderdeel voor Laurentius is het uitvoeren van de werkzaamheden op de afgesproken dag, zoals vastgelegd in de werkplanning. Bij afwijkingen dient dit tijdig aan de betreffende contactpersoon doorgegeven te worden.

Te allen tijde dient de Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Laurentius. De planning periodieke werkzaamheden en afspraken hieromtrent zullen onderdeel zijn van de agenda van het periodiek overleg.

Gebouwbeheer map

In het gebouw dient een beheer map aanwezig te zijn. Deze map dient uiterlijk vier weken na aanvang van het contract aanwezig te zijn op de locaties van Laurentius.

De volgende onderdelen dienen er vanaf dat moment minimaal in te zitten:

- Het werkprogramma;
- Aanvullende afspraken tussen Laurentius en Opdrachtnemer;
- Presentielijst schoonmaakmedewerkers opgesteld door Opdrachtnemer
- Veiligheidsbladen, van aanwezige/gebruikte producten (dient fysiek aanwezig te zijn);
- Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (conform Bestek);
- Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

De map en de inhoud van de map dienen te voldoen aan de privacy wetgeving en kunnen inhoudelijk en op beschikbaarheid getoetst worden.

Indien de inhoud niet conform het gestelde is wordt dit als klacht opgenomen.

Tot de digitale map verleent de Opdrachtnemer minimaal drie functionarissen van Laurentius en twee externe schoonmaakadviseurs toegang. Privacy gevoelige onderdelen zoals ID's en VOG's zullen op verzoek door hen ingezien kunnen worden.

3.2.6 Opstart

Voorafgaand aan de opstart zal Laurentius één nulmeting uit laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde organisatie en daarmee vaststellen dat gestart kan worden met aanvaardbaar schoon gemaakte gebouwen. Mocht uit het rapport van de nulmeting blijken dat er achterstallig onderhoud is, dan kan Opdrachtnemer gevraagd worden dit op te lossen, op kosten van de latende partij, in het geval deze het niet zelf tijdig uit kan voeren.

Ten aanzien van de opstart van het contract dient de Opdrachtnemer een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Deze planning dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Laurentius en Opdrachtnemer. Wekelijks dient de Opdrachtnemer een update te verzorgen van de voortgang van de opstart.

Tot de werkzaamheden in de implementatieperiode behoort ook het opleveren van een toegepast werkprogramma en taakplanning (zie de paragrafen 3.2.4 en 3.2.8).

Een essentieel onderdeel van de opstart van een nieuw contract is een goed en ervaren opstartteam, welke bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij de (dagelijkse) uitvoering van het contract. Dit projectteam zal aan een door Laurentius aangewezen persoon gekoppeld gaan worden welke de opstart vanuit Laurentius zal gaan coördineren. Het opstartteam en de opstartverantwoordelijke binnen Laurentius, zullen wekelijks contact hebben op een vastgestelde dag en tijdstip.

3.2.7 Werktijden

Het schoonmaakonderhoud dient van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd te worden. De openingstijden van de gebouwen zijn van 07:00 tot 19:00 uur. De voorkeur voor de te hanteren schoonmaaktijd ligt tussen 16:30 en 21:30 uur. Meerdere gebouwen zijn nog geopend en door kinderen bezet tot 19.00 uur. Tijdens de implementatieperiode zullen per locatie concrete afspraken gemaakt worden over schoonmaak werktijden, waarbij Opdrachtgever zich naar omstandigheden zo flexibel mogelijk zal opstellen. Na uitvoering van de werkzaamheden zal de Opdrachtnemer conform de sluitprocedures het pand afsluiten.

Zolang deze exacte tijdstippen niet strijdig zijn met een normale uitvoering van de schoonmaakdienstverlening, conform de Toeslag Bijzondere Uren van de schoonmaak CAO, blijven standaard normen en tarieven van toepassing. Indien deze tijdstippen aantoonbaar kostenverhogende gevolgen met zich meebrengen voor de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld de indeling van taken kan niet meer op een logische wijze geschieden, zal in overleg met Laurentius worden bepaald welke alternatieven er zijn en welke consequenties op bijvoorbeeld prijs of normen deze met zich meebrengen.

3.2.8 Werkprogramma

Het werkprogramma bestaat uit een inspanningsgericht werkprogramma per ruimtecategorie, als voorbeeld en ter indicatie is het werkprogramma 2024 bijgevoegd in bijlage 1c. Deze geldt voor gebouwen waar alleen onderwijs plaatsvindt. Voor gebouwen waar kinderopvang plaatsvindt (IKC, BSO, peuters) geldt het alternatieve werkprogramma. Alle in een ruimte aanwezige elementen dienen conform het programma te worden gereinigd. Handelingen die

dagelijks dienen te worden uitgevoerd, worden met de hoogste frequentie voor die betreffende ruimte uitgevoerd.

Laurentius heeft in principe per jaar 40 werkweken waarin onderwijs wordt gegeven. De eerste en laatste week van de zomervakantie is het personeel wel aanwezig, en dienen er op afroep wel schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd te worden. Daarnaast zijn in veel locaties IKC's, waardoor er in 51 of 52 weken activiteiten zijn en schoonmaak benodigd is.

Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten worden jaarfrequenties bedoeld. Frequenties die daarin onder meer kunnen voorkomen zijn bijvoorbeeld:

200	: 5 maal per week
80	: 2 maal per week
40	: 1 maal per week
12	: 1 maal per maand
4	: 4 maal per jaar

Het werkprogramma is een vertaling van de minimale kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden.

In onderstaande tekst worden enkele definities toegelicht. Eerst definities van vervuilingen, daarna definities van schoonmaakhandelingen. Opdrachtnemer ruimt altijd zelf uit en weer in. De kosten ten aanzien van het uit- en inruimen dienen verdisconteerd te zijn in de tarieven en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.

Niet gehecht vuil

onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc.

Gehecht vuil

onder andere: strepen, schopstrepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc.

Afnemen

Na het afnemen dient het oppervlakte vrij te zijn van gehecht en niet gehecht vuil.

Stofwissen

Na het stofwissen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht vuil.

Moppen

Na het moppen dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.

Schrobben

Na het (machinaal) schrobben dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht en gehecht vuil.

Ontkalken

Na het ontkalken dient het oppervlakte vrij te zijn van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag.

Sprayen/ opwrijven

Eerst dient de vloer vrijgemaakt te worden van niet gehecht en gehecht vuil.

Met behulp van een eenschijfsmachine dient de volledige vloer te worden opgewreven en te worden bijgesprayd. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag.

PU-coaten

Ten aanzien van het PU-coaten dienen de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd te worden door een vloerenspecialist:

1. Het reinigen en opschuren van de vloer. Het schuursel opzuigen en droog afvoeren;
2. Vervolgens dient de vloer kruislings van PU-coating te worden voorzien.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating.

Met het Rapport Staffelprijzen kunnen tarieven voor bovenstaande vloerbehandelingen uitgevraagd worden. Opdrachtgever staat echter tijdens de implementatie en contractduur ook open voor andere duurzame alternatieven van vloerconservering. Van Opdrachtnemer wordt hierover expertise en proactief voorstellen verwacht, met daarin zowel de consequenties t.a.v. onderhoudskwaliteit en -duur, milieu als financieel. Deze voorstellen kunnen in opdracht van Opdrachtgever door een andere derde getoetst worden.

3.2.9 Opslag middelen en materialen

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en Materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer
Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer
Wasmachine	Indien aanwezig en op locatie gebruik niet toegestaan
Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door Laurentius.

Het gebruik van middelen, materialen en machines dient door de Opdrachtnemer in het uurtarief als zodanig herkenbaar te worden verwerkt.

3.3 Regiewerkzaamheden

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regiewerkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen, zoals een zomerbeurt. Regiewerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de aanvraag van een daartoe bevoegd persoon van Laurentius, de uitvoering dient te geschieden door daarvoor opgeleide medewerkers.

Regiewerkzaamheden worden te allen tijde aangevraagd via e-mail

Indien de in te zetten uren vooraf niet bekend zijn zal Laurentius een Aanbieding aanvragen bij de Opdrachtnemer. Die Aanbieding dient altijd zichtbaar onderbouwd te zijn met ureninzet en tarief.

De verschillende regiewerkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegd persoon van Laurentius. Dit dient te geschieden middels een werkbbon welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn.

Op de werkbbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit en de duur van uitvoering,. Deze werkbbon dient door de Opdrachtnemer bij de factuur gevoegd te worden.

3.4 Glasbewassing

In de calculatie wordt u verzocht een prijsopgaaf te geven voor het wassen van het gevelglas en het separatieglass aan de binnen- en buitenzijde (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Deze prijs dient inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten te zijn. Eventuele kosten voor een hoogwerker kunnen indien van toepassing geoffreerd worden op basis van de specifieke situatie en na akkoord van Opdrachtgever doorbelast worden.

Onder glaswassen wordt verstaan het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. De opgegeven

oppervlakten bestaan uit het oppervlak van het glas, exclusief de directe omlijsting. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient wel gereinigd en in de prijs verdisconteerd te worden. Separatieglas is enkelzijdig gemeten en dient dubbelzijdig gewassen te worden. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".

3.4.1 Frequentie

De frequentie van de glasbewassing is 2 maal per jaar voor het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw en 2 maal aan de binnenzijde (incl. separatieglas). Dit wordt (als het weer het toelaat) bij voorkeur in maart en in september gewassen. De oppervlakte van de glasbewassing per werksoort is bijgevoegd in bijlage 1b.

3.4.2 Uitvoering

Het gebruik van de tuckerpole systematiek is niet toegestaan. Laurentius Facilitair moet vooraf per gebouw geïnformeerd worden als het gevelwassen buiten beperkt wordt in uitvoering, bijvoorbeeld door obstakels, zodat hierop actie genomen kan worden (wegnemen obstakel of afspreken andere wasmethodiek).

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van vogels, insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstroken, vegen) en spinrag. Lekstroken en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. dient eveneens te worden verwijderd.

Voor een vlotte uitvoering is communicatie vooraf aan de gebouwgebruikers vereist. Opdrachtnemer informeert daartoe Laurentius Facilitair én de lokale contactpersoon minimaal 2 werkweken voorafgaand aan de geplande beurt over de geplande activiteit. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient u dit vooraf aan Laurentius Facilitair door te geven.

3.4.3 Oplevering

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt te worden opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van Laurentius.

Dit dient te geschieden middels een werkbbon welke binnen twee werkdagen afgetekend dient te zijn. Op de werkbbon is minimaal vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, en het tijdstip van uitvoering. Deze werkbbon dient bij de maandfactuur gevoegd te zijn.

3.4.4 Risico- inventarisatie en evaluatie

Na gunning dient door de Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. Hierbij dienen alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen te worden. Een kopie van de RI&E dient in een centraal beheerde map aanwezig te zijn.

Verder heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om Laurentius schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E zal uiterlijk één week voor de start van de glasbewassingswerkzaamheden aan Laurentius ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Laurentius in rekening worden gebracht. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E dienen te worden opgelost (in overleg met Laurentius).

3.5 Sanitaire voorzieningen

De inkoop van sanitaire voorzieningen en aanverwante artikelen zoals hygiëne boxen en inlooppatten maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De huidige leverancier blijft de sanitaire benodigdheden rechtstreeks leveren en factureren aan Laurentius.

Laurentius is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende werkzaamheden ten aanzien van de sanitaire voorzieningen: bijhouden van de voorraad en tijdig plaatsen van een bestelling.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van de apparatuur aan de buitenzijde, bijvullen van de huidige dispensersystemen; melden van dreigende voorraadtekorten; melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau). De uitvoering van de reinigingswerkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

Laurentius houdt zich het recht voor om tijdens het contract wijzigingen aan te brengen in de gekozen sanitair/dispensersystemen, dan wel keuze voor leverancier.

3.6 Afvalinzameling

In het algemeen geldt dat de Opdrachtnemer alle afvalbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt, te voorzien van nieuwe passende afvalzakken en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot. De kosten voor alle afvalzakken dient in het uurtarief opgenomen te zijn.

Laurentius stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval:

- De Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen;
- De Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten;
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld.

Opdrachtnemer wordt geacht hier aan mee te werken.

3.7 Milieu

Laurentius verwacht minimaal van de Opdrachtnemer dat ze zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om gaat. Vanuit de voor de Nederlandse overheid opgestelde milieucriteria (<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/48/2/nl>) heeft Opdrachtgever een keuze gemaakt uit diverse minimeisen rond duurzaam schoonmaken. De keuzes van Opdrachtgever zijn:

- Milieukeur schoonmaakproducten bij harde oppervlakten is verplicht
- Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht
- Navulbare flacons zijn verplicht
- Gebruik doseersystemen is verplicht
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op wensen
- Minimaal 5% social return is vereist

Met het printen van de criteria vanuit de MVI-tool wordt op detailniveau duidelijk wat deze eisen inhouden. Inschrijver dient hier in haar Aanbieding en operationele uitvoering rekening mee te houden en in haar managementrapportages aan te tonen dat het conform deze eisen uitvoert.

3.8 Schoonmaakpersoneel

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. De scholing dient frequent middels trainingen bijgehouden te worden en gerapporteerd in de managementrapportage.

Van het aanwezige personeel dient minimaal één persoon de Nederlandse of Engelse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. Het personeel dient alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen. Communicatie tussen de uitvoerend medewerker en zijn of haar Nederlands of Engels sprekende leidinggevende moet mogelijk zijn.

Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Personeel dat over wordt genomen van de huidige Opdrachtnemer en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen dient dit binnen een half jaar alsnog te behalen. De status van de huidige schoonmakers rond scholing en taal is onbekend.

3.8.1 Code verantwoord marktgedrag

Opdrachtgever onderschrijft de uitgangspunten van de [code verantwoord marktgedrag](#) en verwacht van Opdrachtnemer dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door Opdrachtnemer.

3.8.2 Werkdrukmeting

Opdrachtgever onderschrijft ook de uitgangspunten rond een gezonde werkdruk voor schoonmaakmedewerkers, zoals vastgelegd in het [protocol](#) door de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ca. 6 maanden na de start van de Overeenkomst en verder jaarlijks de verkorte werkdrukmeting <https://www.werkdrukmeterschoonmaak.nl/> uit te voeren en haar schoonmaakmedewerkers in staat te stellen om deze in te vullen. Het rapport ervan wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Verbeteracties en adviezen die daarin beschreven staan zullen door Opdrachtnemer met een plan van aanpak toegepast worden. Dat plan van aanpak zal maximaal een maand na verschijnen van het rapport aan Opdrachtgever toegezonden worden en tijdens het eerstvolgende periodieke overleg besproken worden.

3.8.3 Leidinggevende

Laurentius wenst één leidinggevende als overkoepelend tactisch aanspreekpunt te hebben voor alle locaties. Daarnaast dient de direct leidinggevende van de lokale schoonmaakteams (niveau objectleider) als operationeel aanspreekpersoon te beschikken over mbo werk- en denkniveau, proactief, klant- en mensgericht te zijn. Daarnaast dient hij/zij over goede communicatieve vaardigheden te beschikken, een dienstverlenende houding te hebben en altijd op zoek te zijn naar verbeteringen.

Voordat het contract wordt gegund dient de Opdrachtnemer de operationeel leidinggevende voor te stellen aan Laurentius, waarbij Laurentius zich het recht voorbehoudt om betreffende kandidaat af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract dient duidelijk te zijn wie als contactpersoon gaat optreden en wat zijn/haar contactgegevens zijn.

3.8.4 Opleidingseisen operationeel leidinggevende

Voor de leidinggevende (objectleider en voorwerkers) geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit dient te zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevend Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.

3.9 Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)

Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Laurentius, dat dit proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Zij dienen zich hierbij te houden aan de gedragsregels die gelden binnen de betreffende locatie. Daartoe behoort dat tijdens de werkzaamheden mobiele telefoons alleen gerelateerd aan de Opdracht worden gebruikt.

Laurentius behoudt zich het recht voor om schoonmaakmedewerkers de toegang tot de locatie te ontfemen, indien zij zich niet houden aan deze gedragsregels. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 18 jaar (met uitzondering van de vakantieperiodes).

3.9.1 Opleidingseisen uitvoerend personeel

Uitvoerend personeel dient in het bezit te zijn van de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. Indien men niet in het bezit is van het diploma dient men dat diploma alsnog te behalen door maximaal zes maanden na aanvang opgeleid te zijn en zich in te schrijven voor het examen.

3.10 Inzet van specialistisch personeel

Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden (waaronder glasbewassing) dient opgeleid en gediplomeerd te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, zoals een passend RAS- diploma voor het uit te voeren specialisme, bijvoorbeeld "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist", "Vakopleiding Glazenwasser", of vergelijkbaar. Deze dienen zij te kunnen overleggen, wanneer daarom gevraagd wordt.

3.11 Herkenbaarheid

De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve en schone bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.

3.12 Flexpool

Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van de Opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door de Opdrachtnemer ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.

3.13 Uitzendkrachten/vakantiekkrachten

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hiervoor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet zal in overleg met Laurentius plaatsvinden.

3.14 Veiligheid

Opdrachtnemer dient een RI&E uit te voeren van de werkplek van het personeel. Deze dient overhandigd te worden aan Laurentius voor aanvang van de werkzaamheden. Als uit de RI&E blijkt dat daar sprake van is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het hanteren van de juiste zekerings-eisen door haar personeel en het veilig kunnen werken door het verstrekken van persoonlijke beveiligingsmiddelen aan haar personeel.

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet Laurentius onmiddellijk hiervan op de hoogte

worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Laurentius, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

3.15 Wettelijke eisen

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te zijn dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers of uitzendkrachten (of via andere bronnen voor haar werkt) aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Laurentius kan Opdrachtnemer aansprakelijk stellen als Opdrachtnemer verzuimt aan deze wettelijke eisen te voldoen.

3.16 Verklaring Omtrent Gedrag

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Laurentius voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) voor onderwijs te bewaren. Desgewenst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overhandigen waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft.

Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij Laurentius op verzoek te worden getoond.

De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer, hiermee dient rekening gehouden te worden in de calculatie. Laurentius is gerechtigd personeel de toegang tot de locatie te weigeren. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en deze persoon gaat wel reeds starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van Laurentius dient dit doorgegeven te worden aan de contactpersoon van Laurentius. Een kopie van de aanvraag dient eveneens getoond te kunnen worden.

In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan Laurentius dispensatie verlenen voor een maximum van tien werkdagen.

4 Contractbeheer

Het contract zal centraal voor de onderwijslocaties beheerd gaan worden. Opvanglocaties verzorgen lokaal hun eigen contractbeheer en moeten separaat gefactureerd worden. Om dit beheer naar behoren te kunnen uitvoeren moet er voldoende communicatie zijn en wordt het contract op een aantal belangrijke onderdelen getoetst. Deze toets momenten bepalen mede het prestatieniveau van de Opdrachtnemer.

4.1 Algemeen

Tijdens de duur van de overeenkomst tussen Laurentius en Opdrachtnemer is het van belang dat afspraken worden nagekomen. Het doel is dat Laurentius de schoonmaakdiensten krijgt die ze beoogt en de Opdrachtnemer haar werk goed kan uitvoeren en daarmee een normaal bedrijfsrendement kan behalen. Om dit doel te realiseren zal Laurentius gedurende de overeenkomst het contractbeheer op zich nemen.

Via contractbeheer worden de gemaakte contractafspraken met Kern Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) structureel gemonitord en daar waar nodig het verschil tussen de afgesproken prestatienorm en geleverde prestatie gedicht. Dit Bestek vormt de input voor het vaststellen van concrete KPI's die tijdens het contract gemonitord worden.

Dit contractbeheer is gebaseerd op vier hoofd prestatie indicatoren, te weten:

- Kwaliteit
- Communicatie
- Personeel
- Financieel

Deze indicatoren en de daaruit voortvloeiende deel indicatoren worden onderling gewogen en leiden uiteindelijk tot een eindscore voor de Opdrachtnemer. Onderstaand worden de wegen en de totstandkoming van de eindscore per jaar weergegeven.

4.2 KPI's

De KPI's die opgesteld zijn voor Laurentius zijn gericht op continue verbetering en samenwerking. Het is de bedoeling dat de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die door Laurentius gesteld zijn in deze opdracht. Uiteraard is daarbij enige ruimte voor fouten aanwezig. Ieder contractjaar worden de gemeten prestaties van de Opdrachtnemer op deze KPI's beoordeeld. De KPI's worden beoordeeld door middel van een rapportcijfer dat uiteindelijk een gewogen totaalscore vormt. In onderstaande tabel wordt de weging van iedere KPI weergegeven.

KPI's	Deel KPI's	Weging
Kwaliteit		50%
	1 Technische kwaliteit	25%
	2 Belevingsmeting	15%
	3 Aantal uitgevoerde DKS-metingen	10%
Communicatie		15%
	1 Nakomen afspraken / klachtenafhandeling	15%
Personeel		10%
	1 Werkdrukmeting	10%
Financieel		25%
	2 Nakomen offerte afspraken / rapportages	5%

3	Nakomen facturatie afspraken	10%
3	Nakomen mutatie afspraken	10%

Totaal	100%
---------------	-------------

Jaarlijks wordt de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's door contractbeheer berekend. De norm per contractjaar is minimaal een 8 als gewogen gemiddelde over alle KPI's. De ondergrens per contractjaar is een gewogen gemiddelde van een 6. Ieder contractjaar, dient de Opdrachtnemer minimaal de gestelde ondergrens te behalen. Wanneer niet minimaal de ondergrens behaald wordt is er sprake van onder prestatie op de KPI's en kan de Overeenkomst, zonder verdere toelichting, worden beëindigd.

Na de drie vaste contractjaren is een termijn van maximaal 3 x 2 optie jaren van toepassing, mits per optionele contractperiode aan de volgende voorwaarden voldaan is:

- Bij een gewogen gemiddelde van een 8 of hoger als totaalscore in het afgelopen contractjaar - periode, kan Opdrachtnemer in aanmerking komen voor een verlenging van een volgende contractperiode. De toetsing voor het eerste optiejaar zal plaatsvinden in het derde vaste contractjaar.
- Vervolgens wordt deze systematiek iedere optieperiode opnieuw herhaald, met een maximum van 3 x 2 optie jaren.
- Bij een score tussen de ondergrens en de gestelde norm is het aan Laurentius om al dan niet een verlenging van de contracttermijn te honoreren. Opdrachtnemer dient hiertoe een plan van aanpak in.
- Bij een score onder de gestelde ondergrens is er sprake van wanprestatie en zal er geen verlenging worden toegekend.

De normering en wijze van vaststelling van de score op de KPI's wordt in Bijlage 9 toegelicht. Van iedere KPI is aangegeven aan welke norm moet worden voldaan. Een maximale prestatie geeft de maximale punten (10). Voor iedere KPI is tevens een ondergrens aangegeven, waarop nul punten wordt gescoord. Tusseliggende punten worden ook meegenomen in de gewogen totaalscore.

Om dit goed te kunnen volgen worden gedurende de contractjaren de KPI's in elk periodiek facilitair overleg besproken. Opdrachtnemer dient minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de periodieke overleggen het rapport met de actuele KPI resultaten aan de deelnemers toe te sturen en in het overleg toe te lichten.

In Bijlage 9 Contractbeheer staan alle KPI's gedetailleerd beschreven.

4.3 Scoreberekening

Om een duidelijk beeld te geven van de berekening van de score over een contractjaar geven we hiervan een voorbeeld. Hierna geven we weer hoe dit er in de volgende situaties uit ziet:

- Op iedere KPI: gescoord op de ondergrens
- Op iedere KPI: gescoord op de norm
- Berekening aan de hand van de gebruikte voorbeelden hierboven per KPI

		Ondergrens		Norm		Voorbeeld	
Kwaliteit		Score		Score		Score	
1 Technische kwaliteit	25%	5,0	1,250	7,5	1,875	7,5	1,875
2 Belevingsmeting	15%	5,5	0,825	7,0	1,050	7,6	1,140
3 Aantal uitgevoerde DKS metingen	10%	8,0	0,800	10,0	1,000	9,0	0,900
Communicatie							
1 Nakomen afspraken / klachtenafhandeling	15%	6,0	0,900	8,0	1,200	8,3	1,245
Personeel							
1 Werkdrukmeting	10%	6,0	0,600	7,5	0,750	6,8	0,680
Financieel							
1 Nakomen offerte afspraken / rapportages	5%	6,0	0,300	8,0	0,400	8,3	0,415
2 Nakomen facturatie afspraken	10%	6,0	0,600	9,0	0,900	8,3	0,830
3 Nakomen mutatie afspraken	10%	5,0	0,500	7,5	0,750	9,0	0,900
Totaal	100%						
Behaalde score		5,8		7,9		8,0	

4.4 Onder prestatie op de KPI's

Op het moment dat er sprake is van onder prestatie op de KPI's is Laurentius gerechtigd om het contract te ontbinden. In die situatie kan een boete van maximaal € 5.000,- worden ingehouden op de facturatie in verband met contractwisselingskosten.

4.5 Verlenging contractperiode

Opdrachtnemer komt bij een gewogen eindscore van 8 of hoger in aanmerking voor verlenging met de contractuele optieperiode. Opdrachtgever besluit daartoe eenzijdig en bevestigt dat. Opdrachtnemer dient bij een gewogen eindscore tussen de 6 en 8 jaarlijks (vanaf het derde contractjaar voor de opvolgende optieperiode) zelf een plan van aanpak te schrijven waarom Opdrachtnemer een optieperiode verdient en waarin de KPI's centraal staan. Op basis van dit plan van aanpak en geleverde prestaties, conform bovenstaande KPI's, wordt door Laurentius eenzijdig bepaald of die verlenging met een optieperiode wordt toegekend.

4.6 Nulmetingen

In het begin van de laatste uitvoeringsmaand van de laatste optieperiode, of eerder wanneer er sprake is van een wanprestatie, zal er een nulmeting uitgevoerd worden door een onafhankelijke schoonmaakexpert om de actuele status van de afgesproken schoonmaakqualiteit te bepalen, zodat vanaf een nulpunt gestart kan worden door de nieuwe opdrachtnemer. Eventueel geconstateerde tekortkomingen dienen voor het einde van het contract aantoonbaar opgelost te zijn.

In het geval deze nulmeting grote tekortkomingen toont kan Opdrachtgever bepalen dat een tweede nulmeting noodzakelijk is. Deze zal dan op kosten van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Mocht vervolgens uit het rapport van de tweede nulmeting blijken dat er nog steeds achterstanden zijn, dan worden deze bij de start van de nieuwe opdrachtnemer door hen uitgevoerd. De kosten daarvan zullen rechtstreeks aan Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

Bijlagen

Bijlage 1	Projectgegevens 1a Structuurlijst schoonmaak 1b Additionele werkzaamheden 1c Werkprogramma's t/m 2024 – ter indicatie 1d Plattegronden
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 3	Concept schoonmaakovereenkomst
Bijlage 4	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5	Handleiding software en elektronisch aanbesteden MasterKey
Bijlage 6	Vragenlijst t.b.v. Nota van Inlichtingen
Bijlage 7	Inkoopvoorwaarden Laurentius
Bijlage 8	Geanonimiseerd overzicht potentieel over te nemen medewerkers
Bijlage 9	Contractbeheer afspraken en prestatie indicatoren
Bijlage 10	Adressen en gebouwkenmerken
Bijlage 11	RIVM richtlijnen hygiëne voor kinderopvang