

Programma van eisen

Schoonmaakonderhoud

Namens: CVO 't Gooi



cvo't gooi



KEYQUALITY

Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Ref. Nr. : KQBD/24012025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1 Werkbare dagen & werktijden	5
2.2 Dagelijkse werkzaamheden	5
2.3 Periodiek vloeronderhoud	7
2.4 Periodieke werkzaamheden	7
2.5 Sanitaire artikelen	8
2.6 Extra werkzaamheden	8
2.7 Overmacht	9
2.8 Apparatuur	9
3. Ruimtestaat en mutaties	10
3.1 Prijzen	10
3.2 Contractmutaties	10
4. Personeel	11
4.1 Inzet personeel	11
4.2 Vervanging	11
4.3 Regelgeving	11
4.4 Verklaring Omtrent Gedrag	11
4.5 Legitimatie	11
4.6 Bedrijfskleding	12
4.7 Regels	12
4.8 Taal	12
4.9 Opleiding & cursussen	12
4.10 Overname personeel	12
4.11 Leiding	12
4.12 Toegang	13
4.13 Onderaannemer	14
5. Contractbeheer en kwaliteit	15
5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)	15
5.2 VSR-KMS	15
5.2.1 Aankondiging controle(s)	15
5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat	16
5.3 Nulmeting	16
5.4 KPI-Model	16
6. Veiligheid, Arbo en Milieu	18
6.1 Machines, middelen en materialen	18
6.2 Veiligheid	18
6.3 Milieu	18
7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever	20
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever	20
7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) opdrachtgever	20
7.3 Nutsvoorzieningen	20
7.4 Werkkasten	20
7.5 Sleutels/toegangspassen	20
8. Communicatie en facturatie	21
8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever	21

8.2	Communicatie.....	21
8.3	Communicatiematrix.....	21
8.4	Managementinformatie	22
8.5	Logboek en gebouwinformatieboek.....	22
8.6	Facturatie.....	23

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage 1 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure schoonmaak, met referentienummer KQBD/24012025.

Met het indienen van de inschrijving op deze aanbesteding gaat opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit programma van eisen en dient deze onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het programma van eisen.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1 Werkbare dagen & werktijden

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 weken. Studiedagen vallen binnen de 40 weken. Op deze dagen is de school geopend en dient er schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd. Buiten deze schoolweken dient er een extra schoonmaakdag te worden uitgevoerd op de laatste dag van de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en de zomervakantie. Op deze dag dient er schoonmaak op de scholen te worden uitgevoerd zodat de scholen weer schoon zijn vóór aanvang van de eerste schooldag na de vakantie. De inschrijver dient hiermee rekening te houden in de calculatie.

Opdrachtnemer kan in overleg met de locatieverantwoordelijke van de school in onderwijsluwe periodes of studiedagen, additionele- of periodieke werkzaamheden uitvoeren zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dit kan alleen als dit vooraf overlegd is en past in dit type onderwijsvrije of onderwijsluwe periodes.

In de vakanties kan het zijn dat het personeel nog werkzaam is op de locaties. Indien er in deze periode wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met opdrachtgever per locatie vastgesteld. Er dient zoveel als mogelijk een overlap te zijn in de aanwezigheid van de schoonmaakmedewerker en de gedelegeerde persoon binnen de school voor een dagelijks contactmoment. Indien er wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden tenminste een week vooraf kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan 1 week van te voren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht. Van opdrachtnemer wordt hierin een proactieve rol verwacht, bijvoorbeeld door het regelmatig raadplegen van de jaarkalender van de betreffende locatie.

2.2 Dagelijkse werkzaamheden

Er worden zowel handelingsgerichte- als prestatiegerichte contractvormen afgesloten. De basis voor de af te sluiten handelingsgerichte contracten wordt gevormd door de werkprogramma's. De Werkprogramma's zijn als bijlage toegevoegd (bijlage 7). De basis voor de af te sluiten prestatiecontracten wordt gevormd door de opleveringsstaat (bijlage 8). Hierin is aangegeven waaraan de opgeleverde schoonmaakkwaliteit te allen tijde dient te voldoen.

Alle werkzaamheden (voor zowel de handelingsgerichte als de prestatiegerichte contracten) dienen door de opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie) verwerkt te worden. Tevens dient de opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen. De op te leveren kwaliteit van de prestatiegerichte contracten wordt bepaald door de opleverstaat (bijlage 8).

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. De opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn

werkprocessen de werkprocessen van de opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

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

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 160x stofwissen en vlek verwijderen en 40x moppen en vlek verwijderen staat, dient de vloer 5x per week te worden gereinigd, 4x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen en vlek verwijderen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen en vlek verwijderen (4x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 5x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemoet;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet. Uitzondering is de toestelbergingen, waar medewerkers van opdrachtgever zorgen dat deze worden 'leeggehaald', en de toestellen ook weer terug zetten op de juiste plek. Ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijden waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of

lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;

2.3 Periodiek vloeronderhoud

Periodiek vloeronderhoud is deels onderdeel van de opdracht. Het sprayen, opblokken en conserveren van de vloeren is buiten de scope van de opdracht. CVO 't Gooi wil deze werkzaamheden bij de specialist beleggen. Het periodiek schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 4 of minder) is wel onderdeel van het periodiek vloeronderhoud. Het aantal m2 van de betreffende vloeren zijn te vinden in bijlage 6A & 6B. Indien blijkt dat de kwaliteit van de geleverde werkzaamheden niet voldoen aan het kwaliteitsniveau welke CVO 't Gooi nastreeft, is CVO 't Gooi gerechtigd om deze werkzaamheden ook bij de specialist te beleggen.

Bij uitvraag van periodiek groot vloeronderhoud in de zomervakantie dient dit uiterlijk in week 5 van de zomervakantie gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel in de jaarplanning vermelden als wel een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Indien de werkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden dient de uitvoering uiterlijk één week voor start van de vakantie aangekondigd te worden. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient opdrachtnemer dit af te stemmen met de locatiedirecteur tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Facturering van het periodiek vloeronderhoud dient te worden verwerkt in het maandbedrag.

2.4 Periodieke werkzaamheden

Voor de start van het uitvoeren van het periodieke werkzaamheden dient opdrachtnemer na verzoek van opdrachtgever binnen een maand een Plan van Aanpak te hebben overhandigd. In dit Plan van Aanpak wordt omschreven op welke wijze de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd. Onder periodieke werkzaamheden wordt zowel de eindbeurt van de desbetreffende ruimte als het schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 4 of meer), zoals vermeld in bijlage 9, verstaan.

Aan het begin van elk schooljaar levert opdrachtnemer een periodieke jaarplanning aan waarop alle periodieke werkzaamheden (met een frequentie van 10 of lager) staan omschreven en op weekniveau gepland. Opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning waarna gedurende dat jaar de werkzaamheden volgens de planning uitgevoerd kunnen worden.

In overleg met de contactpersoon op locatie van opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Indien het periodieke werkzaamheden in de zomervakantie worden uitgevoerd dient dit uiterlijk in week 5 van de zomervakantie gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Voor de periodieke werkzaamheden dient opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn voor de locatieverantwoordelijke van CVO 't Gooi. Iedere 2 weken loopt de contactpersoon van opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van opdrachtnemer een controlerende op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

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

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien er periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd dienen de periodieke werkzaamheden de eerste maandag of dinsdag na de vakantie opgeleverd te worden aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in het maandbedrag. Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een separate werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de periodieke werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.5 Sanitaire artikelen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door het schoonmaakpersoneel te worden uitgevoerd, indien nodig meerdere keren per dag. Opdrachtgever wil niet dat toilethouders en/of handdoekdispensers leeg zijn gedurende de dag. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Opdrachtnemer dient bij opdrachtgever door te geven als er sanitaire artikelen besteld dienen te worden.

2.6 Extra werkzaamheden

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 6A & 6B. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbond door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.7 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt. Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. Indien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor opdrachtgever worden verhaald op opdrachtnemer.

2.8 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffieautomaten dienen door opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak niet te worden meegenomen.

3. Ruimtestaat en mutaties

3.1 Prijzen

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen op locatie(s), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid. Er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In Bijlage 7 - Calculatiebestand zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
LOCATIE	Plaats van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte (indien bekend)
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte (alleen voor bijlage 6B)
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt
PRESTATIE M2/ PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van wijzigingen in ruimtegebruik maar ook door verbouwingen, nieuwe locaties of het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van opdrachtgever doorgegeven aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt de contractbeheerder van opdrachtgever middels een calculatie op de hoogte van de betreffende mutatie. De prijsconsequenties van de bestekmutaties worden vervolgens één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het contract aangepast wordt. Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer een aangepast calculatiebestand voorzien van een duidelijk versienummer, binnen twee weken na het verstrijken van het nieuwe kwartaal. De m2/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding.

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

4. Personeel

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

4.2 Vervanging

Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel ingezet moet worden dient de betreffende locatie daarvan vooraf op de hoogte te worden gesteld. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakkwaliteit beïnvloeden. Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht op dezelfde dag. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

4.3 Regelgeving

Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij opdrachtnemer.

4.4 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn voor opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij opdrachtnemer. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 maanden te beschikken over een VOG. Opdrachtnemer dient de registratie en de borging (wel of niet in bezit van VOG) aantoonbaar te kunnen maken in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.5 Legitimatie

De medewerkers van opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje of badge dat ze werkzaam zijn voor opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd.

4.6 Bedrijfskleding

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

4.7 Regels

Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Dit houdt in: (Nood)zakelijke of zakelijke doeleinden, zoals contact opnemen met leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

Het is voor het personeel van opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen het gebouw of omgeving van opdrachtgever. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van opdrachtgever.

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

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

4.8 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat opdrachtnemer vooraf in overleg met opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.

4.9 Opleiding & cursussen

Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van opdrachtnemer die worden ingezet bij opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

4.10 Overname personeel

Opdrachtnemer dient de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.

4.11 Leiding

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager of vergelijkbare functionaris van opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze manager zal regelmatig overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt proactief mee bij mutaties.

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

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van CVO 't Gooi;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van CVO 't Gooi;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die opdrachtgever als spoed aanduidt, opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van CVO 't Gooi;
- Juiste facturatie en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatie verantwoordelijke.

4.12 Toegang

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sluiting van het Comenius College. Opdrachtnemer zorgt bij verlaten van het pand wel dat deze is afgesloten. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

Iedere schoollocatie is voorzien van een alarmbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt de toegang- en afsluitcodes aan de contractverantwoordelijke van opdrachtnemer. Deze dienen te allen tijde gescheiden gehouden te worden van de desbetreffende sleutel en bij verlies of vermoedelijk verlies van de code, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij tijdige melding kan de locatie een wijziging doorvoeren. Indien een locatie niet correct wordt betreden of afgesloten door medewerkers van opdrachtnemer en dit is duidelijk aantoonbaar te maken middels het registratiesysteem, zijn eventuele kosten voor rekening van opdrachtnemer.

De medewerkers van opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

4.13 Onderaannemer

De opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van vaste medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor specialistische werkzaamheden. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.

5. Contractbeheer en kwaliteit

Contractbeheer ten behoeve van het schoonmaakcontract zal onderverdeeld worden in twee hoofd items:

- Periodieke overleggen op basis van managementrapportages
- Kwaliteitscontroles

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 2 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- VSR-DKS controles (procescontrole), per school minimaal 1x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- VSR-KMS controles (controle op de technische kwaliteit), per school minimaal 2x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;

5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. Opdrachtnemer voert maandelijks DKS controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak. Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per school door opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe tweemaal per jaar. Opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De volgende AQL waarden worden daarbij gehanteerd:

- | | |
|-------------------|----|
| • Leslokalen | 7% |
| • Kantoren | 7% |
| • Sanitair | 4% |
| • Verkeersruimten | 7% |

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

5.2.1 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage

op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hier van af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hier voor is uitgenodigd.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, wordt de controle pas na 16.00 uur de dag van tevoren aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt de opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft de opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

- voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor meting niet kan worden uitgevoerd;
- en/of
- er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien (10) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode (tot maximaal 15 werkdagen na de eerste controle) vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voorrekening van opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 10% ingehouden worden op de maandfactuur van de betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. De opdrachtgever ontvangt een creditnota van opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een malusregeling toegepast (50% op de maandfactuur) en de opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, kan opdrachtgever de wachtkamerconstructie in werking zetten.

5.3 Nulmeting

Opdrachtgever houdt zich het recht voor aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld. Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf

5.4 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In

samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel en kwaliteit minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

6. Veiligheid, Arbo en Milieu

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken. Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

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

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

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

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

6.3 Milieu

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

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door opdrachtgever geëist. Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen,

doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

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

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

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

7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever

Het is opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, wasmachines of andere apparatuur, (die niet aan opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie ontzegd.

7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) opdrachtgever

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

7.3 Nutsvoorzieningen

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

7.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking worden gesteld voor het opbergen van schoonmaakmiddelen en materialen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimten.

Op alle locaties is er een mogelijkheid tot het plaatsen van een wasmachine. Dit zal in overleg afgestemd worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

7.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening opdrachtnemer.

8. Communicatie en facturatie

8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau. De contractbeheerder, tevens de single point of contact voor opdrachtnemer, van opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en mede verantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is de contractbeheerder de contactpersoon op strategisch niveau voor opdrachtnemer. Deze contractbeheerder is verantwoordelijk voor het monitoren van KPI 's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatie

Opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt tussen de diverse voor de opdracht relevante afdelingen. Tevens dient op deze lijst zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevendende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer.

8.3 Communicatiematrix

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen o.a.:
1x per jaar - Strategisch overleg (centraal)	Contractbeheerder/ Bestuurder	Districtmanager/Directeur	• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • (Markt-) ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer.
2x per jaar - Tactisch overleg (centraal)	Contractbeheerder	Rayonmanager/Rayonleider	• Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; • KPI en verbeterpunten; • Presentatie van de managementrapportage; • Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; • (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); • Benoeming van nieuwe contactpersonen.
4x per jaar Operationeel overleg	Locatieverantwoordelijke	Rayonleider/Objectleider	• Personele zaken en aansturing; • Kwaliteitsmetingen; • Klachten en verbeterpunten; • Planning;

			• Periodieke werkzaamheden; • Regiewerkzaamheden;
--	--	--	--

8.4 Managementinformatie

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

- Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke scholen en hoe zijn deze opgelost?
- Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek / nieuwe medewerkers);
- Overzicht opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing); *
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

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

8.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een fysiek logboek op locatie. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webbased portal te worden geplaatst.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het (digitale) logboek te maken. Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.
- Taakkaarten, danwel check act kaarten, per ruimtecategorie waarop aangegeven staat wat altijd (dagelijks) schoongemaakt dient te worden, alleen als er stof of vlekken aanwezig zijn, periodiek schoongemaakt wordt en welke onderdelen out of scope zijn.

De kosten voor het beschikbaar stellen van een digitaal logboek zijn voor rekening van opdrachtnemer.

8.6 Facturatie

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

CVO 't Gooi verwerkt alléén digitale facturen die naar facturen@cvogooi.nl verstuurd worden. Bij voorkeur in het formaat 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één mailbericht verstuurd worden.

Informatie op de factuur

CVO 't Gooi wenst 1 verzamelfactuur voor de locaties. Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de school of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief schoolcode (BRIN-nummer) te staan.

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen. In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende werkbbon, gegeven door opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.