

**CONTRAST**

FACILITY + HOSPITALITY

# Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDERHOUD,  
SANITAIRE VOORZIENINGEN EN GLASBEWASSING  
MBO RIJNLAND**



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....</b>	<b>3</b>
1.1. SOCIAL RETURN .....	3
1.2. CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG.....	3
1.3. WERKBARE DAGEN.....	3
1.4. WERKTIJDEN.....	3
1.5. KWALITEITSONTWERP .....	4
1.6. PLANNING VLOERONDERHOUD .....	4
1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN .....	4
1.8. DETACHERING MEDEWERKERS EIGEN BEHEER .....	4
1.9. AFVALTRANSPORT.....	5
1.10. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.11. FACTURATIE .....	6
1.12. NULMETING.....	6
1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER .....	6
<b>2. REGIEWERKZAAMHEDEN .....</b>	<b>7</b>
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN .....	7
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN .....	7
<b>3. GLASBEWASSING .....</b>	<b>7</b>
3.1. PRIJZEN .....	7
3.2. INVENTARISATIE GLAS .....	7
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	7
3.4. PLANNING GLASBEWASSING .....	8
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING .....	8
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING .....	8
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING.....	9
<b>4. SANITAIRE VOORZIENINGEN .....</b>	<b>9</b>
4.1. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN .....	9
4.2. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE .....	9
4.3. AFLEVERTIJDEN .....	9
4.4. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS.....	10
4.5. PRIJZEN.....	10
4.6. ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN .....	10

4.7. VOORRAADBEHEER .....	11
4.8. SERVICE EN ONDERHOUD .....	11
4.9. BEËINDIGING OVEREENKOMST .....	12
<b>5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU .....</b>	<b>13</b>
5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES .....	13
5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID .....	13
5.3. MILIEU.....	13
<b>6. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....</b>	<b>14</b>
6.1. PERSONEEL.....	14
6.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE .....	14
6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG .....	15
6.4. LEGITIMATIE .....	15
6.5. BEDRIJFSKLEDING .....	15
6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN .....	15
6.7. VEILIGHEID .....	15
6.8. SCHADE .....	15
<b>7. COMMUNICATIE EN CONTRACTMANAGEMENT .....</b>	<b>16</b>
7.1. TAAL.....	16
7.2. CONTRACTMANAGEMENT .....	16
7.3. BESTURINGSMODEL .....	17
7.4. OVERLEG TUSSEN MBORIJNLAND EN DIENSTVERLENER.....	17
7.5. MANAGEMENTINFORMATIE .....	17
7.6. KPI's .....	18
7.7. KLACHTEN EN KLACHTENAFHANDELING .....	18
7.8. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN .....	18
7.9. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	18

## 1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

### 1.1. SOCIAL RETURN

mboRijnland wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen mboRijnland en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

### 1.2. CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG

mboRijnland onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. mboRijnland wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

### 1.3. WERKBARE DAGEN

Bij de locaties van mboRijnland wordt gedurende vijf dagen per week schoon gemaakt, op maandag t/m vrijdag. De locaties van mboRijnland zijn tijdens de vakantieperiodes gesloten voor studenten. Gedurende de zomervakantie zijn alle locaties gesloten gedurende vier weken. De eerste en laatste week van de zomervakantie worden gebruikt door medewerkers en docenten om het schooljaar af te sluiten en op te starten.

Concreet betekent dit dat er gedurende 40 weken per jaar sprake is van reguliere schoonmaak (frequentie 200 in de calculatie), aangevuld met 2 naloopronde tijdens de zomervakantie waarin de kantoren van medewerkers en afvalbakken worden nagelopen. Deze naloopronde vinden plaats op de vrijdagen in de eerste en laatste week van de vakantie. Incidenteel kan van deze benoemde termijnen afgeweken worden. mboRijnland treedt hierover tijdig met de dienstverlener in overleg. Naloopronde op het sanitair vinden alleen plaats in school weken (40 weken per jaar).

Uitzondering hierop is het kantoorgedeelte in Gouda (de tweede en derde

verdieping van de E vleugel). De kantoorgedeelten van deze locatie is gedurende de schoolvakanties wel volledig open en in gebruik. Voor specifiek deze afdelingen binnen Gouda is er sprake van een 52 weken contract, weergegeven in het calculatiebestand met een frequentie van 255 keer per jaar. De naloopronde op sanitair vinden hier ook gewoon 40 weken plaats.

mboRijnland is gedurende nationale feestdagen gesloten. Veel van deze dagen vallen in vakanties. Op de dagen dat dit niet het geval is, is geen schoonmaak vereist.

De derde dag van september zijn alle scholen ook gesloten en vinden er geen activiteiten plaats binnen de scholen op deze dag zijn geen werkzaamheden vereist.

Elk jaar op 3 oktober zijn de scholen in Leiden gesloten in verband met Leids Ontzet. Indien Leids ontzet op zondag valt wordt dit gevierd op 4 oktober.

Van de schoonmaakdienstverlener wordt verwacht dat deze flexibel omgaat met deze extra sluitingsdagen. mboRijnland maakt deze dagen onderdeel van de periodieke overleggen op Tactisch en Operationeel niveau zodat de invulling hiervan besproken kan worden.

### 1.4. WERKTIJDEN

De werktijden voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden zijn wisselend per locatie. Op sommige locaties is dagschoonmaak deels mogelijk voor bijvoorbeeld algemene ruimtes en sanitair. Over het algemeen vindt het schoonmaakonderhoud plaats na de reguliere lestijden. mboRijnland staat open voor het overgaan naar een deel dagschoonmaak. Na gunning wordt dit per locatie afgestemd.

mboRijnland gaat er van uit dat de dienstverlener flexibel inspeelt op de dynamiek op de diverse locaties in relatie tot de werktijden. Met de locatiemanagers vindt afstemming plaats over eventuele bijzonderheden zoals diploma uitreikingen en examens, waardoor schoonmaak op de afgesproken tijden soms niet (geheel) mogelijk is. De dienstverlener anticipeert hier kostenneutraal op en stemt eventuele wijzigingen in werktijden altijd af met de locatiemanager. Het afstemmen van werktijden geldt ook voor de uitvoering van

periodieke en specialistische werkzaamheden zoals de glasbewassing en vloeronderhoud. Indien er sprake is van een extra schoonmaakronde etc. worden deze verrekend tegen het opgenomen regietarief in het calculatiebestand van de dienstverlener.

#### 1.5. KWALITEITSONTWERP

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

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

Een uitzondering op bovenstaande is het periodiek vloeronderhoud (Topstrippen en conserveren en het sprayen van linoleum vloeren). Mbo Rijnland verkiest hier een inspanningsgericht programma. In het kwaliteitsontwerp zijn de frequenties en handelingen per vloer omschreven. Binnen de locaties STB, LMS en BRE zijn topshield 2 vloeren in goede staat aanwezig. Deze zijn geen onderdeel van de inspanningsverplichting. Voor deze vloeren geldt dat deze conform opleverstaat op niveau worden gehouden. De dienstverlener neemt alle handelingen die hiervoor nodig zijn mee in de normering van de schoonmaak in het calculatiemodel.

#### 1.6. PLANNING VLOERONDERHOUD

Elk jaar wordt een maand voor start van het nieuwe contractjaar een jaarplanning voor het strippen en conserveren en sprayen van de linoleum vloeren afgegeven aan de hoofdconciërges en de procesverantwoordelijke van mboRijnland. Het vloeronderhoud kan gepland worden in de vakantieperiodes. Op sommige locaties is uitvoering in de avonduren mogelijk dit zal na gunning per locatie besproken worden. I.v.m. avondschool kan het zo zijn dat vloeronderhoud niet mogelijk is in de avonduren.

De schoonmaakdienstverlener levert de uitgevoerde vloeronderhoud werkzaamheden na elke vakantie op aan mboRijnland, minimaal binnen 5 werkdagen na de vakantieperiode waarin het vloeronderhoud is uitgevoerd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de hoofdconciërge van de betreffende locatie van mboRijnland. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de hoofdconciërge van mboRijnland de werkbond van naam en handtekening. Eventuele restpunten worden binnen 10 werkdagen verholpen en alsnog opgeleverd. De handtekening wordt door de hoofdconciërge van mboRijnland pas gezet als alle restpunten zijn afgehandeld. Zonder getekende werkbond van het vloeronderhoud is facturatie voor de uitvoering niet mogelijk.

#### 1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Voor een aantal praktijkruimtes worden na gunning definitieve afspraken omtrent de schoonmaak gemaakt. Voor de praktijkruimtes geldt dat het lesmateriaal, denk aan bijvoorbeeld autobruggen en kookapparatuur, door de studenten en docenten zelf wordt gereinigd. Al het overige inventaris en de vloeren vallen onder de reguliere werkzaamheden en bijbehorende opleverstaat. Dit betekent bijvoorbeeld dat werkbladen en spiegels in de Kappersruimten onderdeel zijn van de opleverstaat.

#### 1.8. DETACHERING MEDEWERKERS EIGEN BEHEER

mboRijnland heeft 2 medewerkers die in dienst zijn van mboRijnland op de locatie STB. Zij worden echter wel middels undermanagement bij de winnende dienstverlener in het team opgenomen. In bijlage “mboRijnland prijzenblad” is opgenomen welke werkzaamheden door de eigen dienst worden uitgevoerd. In het kader van de AVG worden deze gegevens niet in deze aanbestedingsdocumenten opgenomen. De benodigde gegevens kunt u middels een bericht in TenderNed aanvragen.

Deze medewerkers zullen ook in de nieuwe situatie door de dienstverlener ingezet dienen te worden. Voor deze medewerkers geldt dat de dienstverlener de CAO van mboRijnland respecteert, waarbij deze medewerker opgenomen worden in het team van de dienstverlener als ware het eigen medewerkers zijn. De medewerkers in dienst van mboRijnland worden minimaal ingezet op gelijkwaardig niveau als de huidige situatie, waarbij zij reguliere schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren op het niveau van schoonmaakmedewerker loongroep 1.

Het functionele leidinggeven wordt overgenomen door de dienstverlener. Dit betekent dat de dienstverlener verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing en begeleiding van deze medewerkers. In geval van ziekte of verlof is de dienstverlener verantwoordelijk voor het regelen van vervanging en het behouden van het afgesproken kwaliteitsniveau.

De evaluatiegesprekken (bijvoorbeeld functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek) met de medewerkers worden gevoerd door mboRijnland met input van de leidinggevende van de dienstverlener.

In het calculatiebestand neemt de dienstverlener een bedrag op voor ondermanagement. Het betreft een fee voor het aansturen, begeleiden en coachen van de medewerkers, het leveren van materialen en middelen en alles wat daarbij hoort. Eventuele vervanging bij ziekte of verlof wordt verrekend tegen het bruto uurloon (exclusief middelen, materialen etc.). zoals opgenomen in het prijzenblad. In de ruimtestaat zijn voor de locatie STB, aangegeven welk gedeelte in vierkante meters de eigen dienst medewerkers schoonmaken. Na gunning wordt in overleg bepaald of deze ruimten eventueel aangepast moeten worden in de ruimtestaat. Indien een van de eigen dienst medewerkers uit dienst gaat, worden de werkzaamheden opgenomen in de overeenkomst van de dienstverlener. In dit geval vindt er een verrekening plaats in het calculatiebestand conform de geoffreerde normeringen. In dit geval vervalt voor deze medewerker ook de management fee.

#### 1.9. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Het vertrouwelijk papier wordt door mboRijnland zelf ingezameld en in de juiste bakken gedeponereerd. De conciërges van de locaties zijn verantwoordelijk voor het buiten zetten en binnenhalen van de containers. mboRijnland verwacht een proactieve en flexibele houding van de dienstverlener indien er, bijvoorbeeld vanwege duurzaamheidsgedachte, veranderingen in het afvalstoffenmanagement komt.

#### 1.10. CONTRACTMUTATIES

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

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

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

Dienstverlener houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden per kwartaal verrekend met de dienstverlener. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en

tarieven in het calculatiemodel.

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

#### 1.11. FACTURATIE

Facturatie geschied in 12 gelijke termijnen per jaar maandelijks achteraf. Extra werk wordt maandelijks separaat gefactureerd. Op een factuur wordt een ordernummer verstrekt door mboRijnland vermeld alsmede het aantal gewerkte uren of een goede omschrijving van de werkzaamheden (bijvoorbeeld verwijzend naar een uitgebrachte offerte).

#### 1.12. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met mboRijnland en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting bij te wonen.

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

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

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

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

#### 1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 44). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

In de het calculatieblad (bijlage xxx) is per locatie ruimte geboden om de suppletiekosten te berekenen. Deze wordt berekend per locatie per jaar.

Een onderbouwing van de totstandkoming van de Suppletiekosten wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning worden de definitieve suppletiekosten, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. De definitieve suppletiekosten worden opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Jaarlijks wordt dit tarief op basis van de dan nog in dienst zijnde medewerkers bijgesteld.

## 2. REGIEWERKZAAMHEDEN

### 2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

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

### 2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door de hoofdconciërge van de betreffende locatie of een andere daartoe bevoegde medewerker van mboRijnland. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van mboRijnland. Uitvragen van extra verzoeken en accordering na uitvoering vinden uitsluitend schriftelijk plaats, in de huidige situatie via TOPdesk. Op de factuur dient altijd het afgestemde PO nummer opgenomen te zijn.

## 3. GLASBEWASSING

### 3.1. PRIJZEN

De prijs voor glasbewassing wordt aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

Voor locatie Gouda gelden beperkingen voor de vloerbelasting in verband met de bereikbaarheidsmiddelen. In bijlage vloerbelasting is dit weergegeven. De opgegeven bereikbaarheidsmiddelen met bijbehorend tarief die opgenomen worden in het calculatiebestand dienen aan deze maximale belasting te voldoen.

Bereikbaarheidsmiddelen die niet zijn opgenomen in de aanbieding van de dienstverlener, mogen achteraf niet in rekening worden gebracht. Alle panden zijn vanaf de buitenzijde vrij toegankelijk om de situatie in praktijk voor de aanbieding te bekijken.

### 3.2. INVENTARISATIE GLAS

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door mboRijnland verstrekte aantal m<sup>2</sup>. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

### 3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arboret en

Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. mboRijnland behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert mboRijnland schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan mboRijnland ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

### 3.4. PLANNING GLASBEWASSING

#### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met mboRijnland over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt mboRijnland schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

#### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van mboRijnland.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan mboRijnland. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.

- Ook op verzoek van mboRijnland kan worden afgeweken van de planning.

### 3.5. UITVOERING GLASBEWASSING

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk (kozijnen) waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatie-delen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan mboRijnland en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de Aanwijzingen glasbewassing opgenomen in het kwaliteitsontwerp bijgevoegd in de bijlagen.

mboRijnland stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

### 3.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasbewassing wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arboret en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijkheid verschuldigd aan mboRijnland voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is mboRijnland gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is mboRijnland gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan mboRijnland opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

### 3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING

De schoonmaakdienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke uitvoering op aan mboRijnland, minimaal binnen 5 werkdagen na uitvoering. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de hoofdconciërge van de betreffende locatie van mboRijnland. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Na oplevering wordt een werkbbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de hoofdconciërge van mboRijnland de werkbbon van naam en handtekening. Eventuele restpunten worden binnen 10 werkdagen verholpen en alsnog opgeleverd. De handtekening wordt door de hoofdconciërge van mboRijnland pas gezet als alle restpunten zijn afgehandeld. Zonder getekende werkbbon van de glasbewassing is facturatie voor de uitvoering niet mogelijk.

## 4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen en het aantal verbruiksartikelen opgenomen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

mboRijnland heeft de wens dat de huidige dispenser indien mogelijk blijven hangen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat specifieke locaties de dispensers in eigen beheer aanschaffen.

### 4.1. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in Bijlage Specificatie sanitaire voorzieningen.

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden de volgende uitgangspunten:

- De dispensers zijn wit

### 4.2. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

### 4.3. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 8:00 en 16:30 uur. Tijdens de sluitingsdagen van mboRijnland (zoals omschreven in hoofdstuk 1 van dit Programma van Eisen) zijn leveringen niet mogelijk. De

dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen.

#### 4.4. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Dispensers worden door de dienstverlener zo veel als mogelijk hergebruikt of gerecycled.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij mboRijnland anders bepaalt.
- Bij het plaatsen van nieuwe dispensers worden alle nog zichtbare boorgaten door het verwijderen van de oude dispensers gedicht en netjes afgewerkt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met mboRijnland dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. mboRijnland wordt hierin betrokken.

Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouw delen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

#### 4.5. PRIJZEN

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

De opgegeven aantallen zijn indicatief en gebaseerd op basis van het verbruik over 2024. Uit deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

#### 4.6. ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);

- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

mboRijnland verwacht een aanbieding die passend is bij de dynamiek en omgeving van mboRijnland. Een deel van de invulling is vrij aan de dienstverlener, echter de volgende eisen worden gesteld:

#### 1. Handzeep

- PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
- Licht geparfumeerd is toegestaan

#### 2. Handdoek dispensers

- Een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een
- schoon deel van de handdoek
- Een afremmechanisme/blokkering wanneer de gebruiker aan de handdoekrol trekt voor
- het normaliseren van het verbruik
- Geen storingsgevoeligheid bij het gebruik van handdoekrollen met stiknaad
- Handdoekenrollen verplicht, losse papieren (vouw) handdoekjes zijn niet toegestaan

#### 3. Luchtverfrissing

- Stabiele geurbeleving
- Milieuvriendelijk
- Lekkageproblemen uitgesloten
- Geluidsarm

#### 4. Toiletrol dispensers

- Geschikt voor minimaal 2 rollen
- Blokkeersysteem voor 2e rol als eerste nog vol is
- Geschikt voor universeel toiletpapier

#### 5. Toiletpapier

- Minimaal 2-laags tissue
- Het papier is chloorvrij geproduceerd
- Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
- Zeer goed oplosbaar

#### 6. Ladybin

- De damesverbandcontainer wordt eens per twee weken gewisseld
- De wens is een non touch variant

#### 4.7. VOORRAADBEHEER

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal mboRijnland de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

#### 4.8. SERVICE EN ONDERHOUD

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed

functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van mboRijnland tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van mboRijnland afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdays van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen.

De huidige hoeveelheid dispensers is voldoende voor de gebruikersaantallen op de locaties. Mocht in de toekomst het aantal bezoekers/medewerkers/leerlingen stijgen, dan behoudt mboRijnland zich het recht voor additionele dispensers en vullingen uit te vragen binnen de geldende overeenkomst. Verrekening hiervan vindt plaats tegen de tarieven uit de overeenkomst.

Spoedbestellingen die noodzakelijk zijn door toedoen van de dienstverlener en/of mboRijnland (bijvoorbeeld bij het vergeten van een levering) worden dezelfde dag nog geleverd. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de dienstverlener.

#### 4.9. BEËINDIGING OVEREENKOMST

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor mboRijnland beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met mboRijnland hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door mboRijnland te benaderen

bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

## 5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

### 5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

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

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

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

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

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

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

### 5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke

beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

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

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

### 5.3. MILIEU

mboRijnland hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu.

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

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

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van mboRijnland maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren management-rapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM)

worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.

- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## 6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

### 6.1. PERSONEEL

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

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

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

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

### 6.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst mboRijnland op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

### 6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van mboRijnland, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 60 onderwijsinstellingen. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor mboRijnland. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is mboRijnland gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot mboRijnland (s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan mboRijnland, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

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

### 6.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is mboRijnland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 6.5. BEDRIJFSKLEDING

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

### 6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

### 6.7. VEILIGHEID

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

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan mboRijnland voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van mboRijnland worden direct gemeld aan de contactpersoon van mboRijnland.

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

### 6.8. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van mboRijnland, als

gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

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

## **7. COMMUNICATIE EN CONTRACTMANAGEMENT**

### **7.1. TAAL**

Uitvoerende medewerkers spreken minimaal de Nederlandse en/ of Engelse taal. Belangrijk hierbij is dat zij meldingen en instructies van de conciërges kunnen begrijpen en uitvoeren.

Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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

De dienstverlener zorgt dat communicatie met mboRijnland middels het logboek mogelijk is. mboRijnland geeft de voorkeur aan een digitaal logboek.

### **7.2. CONTRACTMANAGEMENT**

mboRijnland gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. De dienstverlener is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door mboRijnland.

Het contractmanagementproces bij mboRijnland is onderwerp van doorontwikkeling en continue verbeteren. Dienstverlener conformeert zich aan het op gepaste wijze en in redelijkheid meewerken aan deze ontwikkeling.

De dienstverlener legt in de implementatiefase van het contract samen met mboRijnland de wederzijdse doelstellingen vast en bereidt een jaarlijkse analyse voor op de wijze waarop en de mate waarin deze doelstellingen behaald zijn.

mboRijnland voert jaarlijks een evaluatie uit op de geleverde prestaties en op haar tevredenheid over die presentaties en de wijze van samenwerking. De dienstverlener werkt zonder voorbehoud en op de gevraagde termijn mee aan de voorbereiding, uitvoering en beoordeling van deze evaluatie.

De dienstverlener voert jaarlijks een evaluatie uit op de mate waarin mboRijnland haar verplichtingen uit de overeenkomst nakomt en de wijze

van samenwerking. De wijze van evalueren wordt in goed wederzijds vastgesteld, zowel inhoudelijk als wat betreft betrokkenen aan mboRijnland-zijde. Dienstverlener deelt de uitkomsten van de evaluatie integraal met de MboRijnland.

### 7.3. BESTURINGSMODEL

Na ondertekening van het contract wordt het besturingsmodel tussen mboRijnland en dienstverlener opgesteld. Dit besturingsmodel bevat minimaal:

- een overzicht van alle overleggen (inclusief beschrijving, doel, deelnemers, mandaat, frequentie, input, output etc.)
- een overzicht van alle betrokken rollen en functionarissen
- een beschrijving van de escalatieprocedure op operationeel niveau
- een beschrijving van de escalatieprocedure op contractmanagement niveau

een overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format.

Het besturingsmodel wordt in overleg tussen mboRijnland en dienstverlener vastgesteld. Penvoering ligt bij dienstverlener.

### 7.4. OVERLEG TUSSEN MBORIJNLAND EN DIENSTVERLENER

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

- Strategisch: 1x per jaar met de directeur centrum service en support en de proceseigenaar schoonmaak
- Tactisch: 4x per jaar met de proceseigenaar schoonmaak en een van de 4 facilitair teamleiders.
- Operationeel: minimaal 10x per jaar per locatie met de hoofdconciërge

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

Bij een eerstvolgend overleg worden de schriftelijke verslagleggingen door de dienstverlener en mboRijnland vastgesteld.

Voor alle te voeren overleggen stelt Dienstverlener vooraf de agenda vast in

samenspraak met mboRijnland. De dienstverlener notuleert elk overleg en voegt aan het verslag een actielijst en besluitenlijst toe. De actielijst bevat minimaal:

- Een identificerend nummer;
- De datum waarom de actie is opgevoerd;
- De datum waarop de actie gereed dienst te zijn;
- De actiehouder;

De status van de actie bij eerstvolgende bespreking, waarbij historische status inzichtelijk blijven.

### 7.5. MANAGEMENTINFORMATIE

mboRijnland wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten.

De dienstverlener verstrekt uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal een rapportage aan mboRijnland welke wordt besproken in het tactisch overleg.

Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de kwartaalrapportage:

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

Daarnaast stelt de dienstverlener maandelijks operationele rapporten op, deze rapportages bevatten minimaal de volgende onderwerpen:

Dienstverlener stelt maandelijks operationele rapportages samen. Dit bevat minimaal doch niet uitsluitend de onderstaande rapportages:

- Overzicht meldingen en klachten;
- Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde bestellingen;
- Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde reparaties;
- Status KPI's;

- Duurzaamheid en Social Return.

Na gunning worden de eisen betreffende deze rapportage in een SLA vastgelegd.

Jaarlijks wordt bij mboRijnland een strategisch rapport aangeleverd welke wordt behandeld in de strategische overleggen. Dit rapport bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Ontwikkelingen en innovaties in de markt;
- Visie van Dienstverlener op mogelijke verbeteringen in het contract en in de contractuitvoering
- Aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen
- Inzicht in de interne ontwikkelingen en toekomst van Dienstverlener, inclusief vergelijkende cijfers m.b.t. economische levensvatbaarheid t.o.v. de stand bij inschrijving
- Visie van Dienstverlener op mogelijke verbeteringen in de samenwerking

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de verschillende rapportages vindt na gunning plaats. Indien mboRijnland aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt Dienstverlener hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.

#### 7.6. KPI'S

In de leidraad van deze aanbesteding zijn KPI's geformuleerd. Door de dienstverlener worden de resultaten van de KPI's aan mboRijnland gerapporteerd. Bij het niet behalen van de gewenste resultaten wordt door de dienstverlener een plan van aanpak aangeleverd bij mboRijnland waarmee de resultaten van de KPI's wel behaald geen worden binnen een termijn van 2 maanden. Indien deze termijn niet mogelijk is wordt door de dienstverlener goed onderbouwd aangeleverd wanneer de KPI wel voldoende is en wordt dit mondeling besproken met mboRijnland.

mboRijnland ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze hier flexibel in meewerkt.

#### 7.7. KLACHTEN EN KLACHTENAFHANDELING

Dienstverlener dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt:

1. De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van mboRijnland met hun klachten terecht kunnen, wanneer respons komt en binnen welke termijn een oplossing wordt aangeboden en gerealiseerd;
2. De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Dienstverlener omgaat met manco's en foutieve en/of beschadigde leveringen;
3. De klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor mboRijnland;
4. mboRijnland heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht.
5. Dienstverlener garandeert in ieder geval een responstijd van maximaal 1 werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten door middel van een schriftelijke of telefonische reactie/bevestiging van ontvangst van de vraag of klacht. Dienstverlener komt in geval van een klacht binnen 5 werkdagen met een voor mboRijnland passende oplossing.

Dienstverlener rapporteert maandelijks het aantal klachten. In de operationele rapportage.

#### 7.8. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van mboRijnland is de dienstverlener binnen twee uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

#### 7.9. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en mboRijnland;

- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning [bij resultaatgericht verwijderen];
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van mboRijnland worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

mboRijnland geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.