

## Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud

De uitvoering van het laagfrequent vloeronderhoud, zoals het polymeren (conserveren) van de linoleum vloeren, dient in overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden.

Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakweken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord.

Voor het laagfrequent vloeronderhoud gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij het uitvoeren van vloeronderhoud worden de onderhoudsadviezen van de leverancier gevolgd. Afwijking hierop wordt vooraf met de Opdrachtgever besproken.
- Voor alle objecten van Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een (jaar-) planning op:
  - per locatie;
  - op weekbasis;
  - rekening houdend met evenementen / sluitingen etc.;
  - inhoud van de geplande werkzaamheden (onder meer keuze in te zetten producten) / raming;
  - doorlooptijd / inzet personeel;
  - **uiterlijk 4 weken na ingangsdatum Overeenkomst en vervolgens jaarlijks binnen 4 weken na start van het kalenderjaar;**
  - jaarplanning wordt besproken met Opdrachtgever;
  - na afstemming en akkoord van Opdrachtgever is gepresenteerde planning het uitgangspunt voor de uitvoering.
- Planning en uitvoering van gepland vloeronderhoud wordt afgestemd met Opdrachtgever op betreffende locatie. Dit moet **uiterlijk 10 werkdagen voor geplande uitvoering** plaatsvinden en afspraken worden vastgelegd. Afspraken omvatten minimaal:
  - datum en tijdstippen;
  - geplande personele inzet;
  - aanwezigheid / bereikbaarheid contactpersoon Opdrachtgever op locatie / afspraak opleveringscontrole;
  - interne communicatie naar gebruikers locatie (Opdrachtgever);
  - taakverdeling m.b.t. toegankelijkheid / uitruimen losse inventaris (Opdrachtgever);
  - afspraken over inventarisonderdelen die niet worden verplaatst;
  - signaleren potentiële risico's;<sup>1)</sup>
  - bijzondere maatregelen (bijv. afzetten te behandelen gebouwdelen / aanbrengen waterkeringen etc.).
- Uitvoering vloeronderhoud omvat:
  - uit- en inruimen van meubilair en overeengekomen objecten;
  - uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden;
  - kwaliteitscontrole (werking chemicaliën, hechting, droging etc.);
  - bijwerken zogenaamd logboek laagfrequent vloeronderhoud (datum, tijdstippen, gebruikte middelen, bijzonderheden etc.);
  - signalering naar Opdrachtgever van beëindiging werkzaamheden i.v.m. opleveringscontrole.
- Administratieve afwikkeling:
  - per geplande uitvoeringsbeurt wordt een (digitale) werkbond opgesteld door Opdrachtnemer;
  - na uitvoering wordt – bij akkoord oplevering – de bon afgetekend voor akkoord door Opdrachtgever;
  - bij niet akkoord wordt dit op de bon vermeld met reden;
  - medewerkers Opdrachtgever leveren bon in bij objectleiding;
  - Opdrachtgever ontvangt een digitale kopie;
  - leiding Opdrachtnemer neemt binnen 1 werkdag contact op met Opdrachtgever op locatie;
  - bespreekt de klacht en doet voorstel aanpak om akkoord te behalen;
  - indien er geen overeenstemming is over de aanpak, volgt escalatie;
  - indien de werkbond is getekend voor akkoord, is dit bewijs voor geleverde prestatie of – in geval van extra werkzaamheden buiten Overeenkomst onderhoud - basis voor facturering;
  - het vloerenboek<sup>2)</sup> wordt bijgewerkt en Opdrachtgever ontvangt een bijgewerkte digitale versie.
- In geval van escalatie geldt:
  - Objectleiding neemt contact op met Opdrachtgever.
  - In overleg wordt vastgesteld welke oplossing wordt gekozen om beoogd resultaat te bereiken.
  - Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, wordt het volgende escalatie echelon ingezet.

<sup>1)</sup> bijvoorbeeld risico van schrobben bij niet naaddichte vloeren / vloerdelen

<sup>2)</sup> handleiding voor het installeren en gebruik van diverse vloersoorten

## Managementrapportage

| Onderwerp                      | Voorbeeld items                                                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contract-nummer                | Contractomschrijving                                                                                                                          |
|                                | Adres                                                                                                                                         |
|                                | Plaats                                                                                                                                        |
|                                | Oppervlakte in m2                                                                                                                             |
| Kosten-structuur               | Directe personeelskosten                                                                                                                      |
|                                | Bedrijfsleiding                                                                                                                               |
|                                | Materiaalkosten                                                                                                                               |
|                                | Leveringen                                                                                                                                    |
|                                | Autokosten                                                                                                                                    |
|                                | Algemene kosten                                                                                                                               |
|                                | Huisvesting/administratie                                                                                                                     |
|                                | Overige kosten                                                                                                                                |
|                                | Totale kosten                                                                                                                                 |
| Totaal resultaat               | Voorcalculatie intern onderhoud                                                                                                               |
|                                | Voorcalculatie overig (<12x per jaar)                                                                                                         |
|                                | Voorcalculatie totaal                                                                                                                         |
|                                | Gewerkte uren vak volwassenen                                                                                                                 |
|                                | Gewerkte uren jeugdigen                                                                                                                       |
|                                | Gewerkte uren uitzendkrachten                                                                                                                 |
|                                | Gewerkte uren directe leiding                                                                                                                 |
|                                | Ziekte-uren                                                                                                                                   |
| Verschil voor- en nacalculatie | Totaal uren                                                                                                                                   |
|                                | Percentage ziekteverzuim                                                                                                                      |
|                                | Gemiddeld uurloon                                                                                                                             |
| Omzet-gegevens                 | CAO meerkosten                                                                                                                                |
|                                | Contractschoonmaak                                                                                                                            |
|                                | Sanitaire dienstverlening                                                                                                                     |
|                                | Aanvullende afspraken                                                                                                                         |
|                                | Leveringen                                                                                                                                    |
|                                | Regie (extra opdrachten)                                                                                                                      |
| Voortgang kwaliteits-metingen  | Totaalomzet                                                                                                                                   |
|                                | DKS                                                                                                                                           |
|                                | VSR-KMS                                                                                                                                       |
|                                | Laagfrequente metingen                                                                                                                        |
| MVI                            | Beoordeling dienstverlening                                                                                                                   |
|                                | Informatie over bedrijfsvoering, wijze van verpakking, wijze van doseren, gebruikte reinigingsmiddelen, energie, vervoer, afval en hergebruik |
|                                | Jaarlijks aanleveren overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding, wijze van verpakking en wijze van doseren     |
|                                | Jaarlijks aanleveren overzicht van het vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen                                                         |
|                                | Bespreken werkwijzen die het milieu ontzien en de gezondheid en veiligheid op het werk respecteren                                            |
| Overig                         | Plan van aanpak ten behoeve van inzet SROI                                                                                                    |
|                                | Mutaties personeelsbestand                                                                                                                    |
|                                | Medewerkers overzicht incl. opleidingen en opleidingsplan                                                                                     |
|                                | Analyse van klachten                                                                                                                          |
|                                | Overzicht planningen en uitgevoerde beurten                                                                                                   |
|                                | Jaarlijks bewijs van betaling verzekeringspremies en afdracht sociale lasten                                                                  |
|                                | Naleven <i>Code Verantwoord Marktgedrag</i> . Goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar           |
|                                | Werkdrukmeting en verbeteracties                                                                                                              |

## BDV onderwerpen ter beoordeling

| Onderwerp                | Voorbeeld deelonderwerp                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Processen                | Tijdigheid analyse en voortgangsregistratie procescontrole                    |
|                          | Tijdigheid afhandeling meldingen logboek                                      |
|                          | Juistheid afhandeling meldingen logboek                                       |
|                          | Gebruik logboek                                                               |
|                          | Tijdigheid en juistheid jaarplanningen laagfrequente werkzaamheden schoonmaak |
|                          | Uitvoering laagfrequente werkzaamheden                                        |
|                          | Oplevering laagfrequente werkzaamheden                                        |
|                          | Tijdigheid en juistheid jaarplanning glasbewassing                            |
|                          | Uitvoering glasbewassing                                                      |
|                          | Oplevering glasbewassing                                                      |
|                          | Actualiteit en juistheid objecthandboek/gebouwinformatieboek                  |
|                          | Tijdigheid en juistheid contractbeheer                                        |
|                          | Tijdigheid en juistheid aanleveren verklaringen                               |
|                          | Naleven huisregels                                                            |
|                          | Nakomen werkafspraken                                                         |
|                          | Beheersing ziekteverzuim en verloof                                           |
|                          | Vervanging bij ziekte en vakantie                                             |
|                          | Taalvaardigheid/taalbeheersing uitvoerend personeel                           |
|                          | Taalvaardigheid/taalbeheersing leidinggevend personeel                        |
|                          | Inzet jeugd                                                                   |
|                          | Inzet personeel derden                                                        |
|                          | Inzet leiding                                                                 |
|                          | Kleding en identificatie                                                      |
|                          | Actualiteit en juistheid werkprogramma's en instructies voor medewerk(st)ers  |
|                          | Onderhoud van werkkasten                                                      |
|                          | Onderhoud van machines en materialen                                          |
|                          | Nakomen afspraken uit Aanbestedingsdocumenten en Inschrijving                 |
|                          | Opvolging resultaten uit Kwaliteitsmetingen                                   |
| Klant-<br>tevredenheid   | Klachtenprocedure en doorlooptijden                                           |
|                          | Klachtenregistratie en overzichten                                            |
|                          | Klantwaardering                                                               |
| Financieel               | Juistheid facturering: regulier                                               |
|                          | Juistheid facturering: regie werkzaamheden                                    |
|                          | Juistheid facturering: glasbewassing                                          |
|                          | Tijdigheid en juistheid managementrapportages                                 |
| Ontwikkeling<br>en groei | Tijdigheid verbetervoorstellen                                                |
|                          | Tijdigheid RI&E                                                               |
|                          | Tijdigheid verklaring duurzaamheid schoonmaakmiddelen                         |
|                          | Scholing medewerk(st)ers                                                      |
|                          | Scholing medewerk(st)ers: RAS gecertificeerde (of gelijkwaardig)              |
|                          | Vakbekwaamheid                                                                |

## Huisregels

| Huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever specifiek bestemd voor derden |                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                             | Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden; |
| 2                                                                             | Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;                                                                                                              |
| 3                                                                             | Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;                                                      |
| 4                                                                             | Als iets defect of vernield is, meld dit dan direct aan de Opdrachtgever;                                                                                                     |
| 5                                                                             | Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;                                                                                                  |
| 6                                                                             | Niet-roken tijdens het werk;                                                                                                                                                  |
| 7                                                                             | Niet roken in het gebouw en op het terrein;                                                                                                                                   |
| 8                                                                             | Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;                                                                                                                 |
| 9                                                                             | Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;                                                  |
| 10                                                                            | Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;                     |
| 11                                                                            | Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;                                                                 |
| 12                                                                            | Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;                                                                                                          |
| 13                                                                            | Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;                                                                |
| 14                                                                            | Geen pauze op andere dan daarvoor met de Opdrachtgever afgesproken tijden;                                                                                                    |
| 15                                                                            | Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);                                                                                                                     |
| 16                                                                            | Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over medewerkers van de Opdrachtgever;                                                            |
| 17                                                                            | Er wordt respectvol omgegaan met medewerkers, bezoekers, collega's en derden.                                                                                                 |

## Overlegstructuur

| Contactpersoon<br>Opdrachtgever                     | Contactpersoon<br>Opdrachtnemer                      | Frequentie en onderwerpen (ten minste)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategisch                                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Staf functionaris H&F<br>& Medewerker<br>Facilitair | (Regio)Directie                                      | 1x per jaar<br><br>(financieel) contract voortgang komende contractstermijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Strategisch & Tactisch                              |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Staf functionaris H&F<br>& Medewerker<br>Facilitair | (Regio)Directie,<br>Districtmanager,<br>Rayonleiding | 4x per jaar<br><br>- kwaliteit van de geleverde dienst, zowel qua ontwerp als de uitvoering (beoordeling dienstverlening)<br>- naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag t.a.v. goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar<br>- managementrapportage<br>- klachtenafhandeling<br>- inzet van aantal productieve uren<br>- op handen zijnde belangrijke wijzigingen<br>- opleidingsplan medewerkers<br>- samenwerking Opdrachtgever & Opdrachtnemer |
| Operationeel                                        |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Schooldirectie /<br>kinderopvang                    | Rayonleiding /<br>Objectleiding                      | 1x per 6 / 8 weken<br><br>- bovengenoemde punten, inclusief naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag<br>- afspraken met gebruikers binnen de schoonmaakovereenkomst<br>- veiligheid en milieu<br>- ziekte en verloop<br>- opleiding en herinstructie<br>- omstandigheden die de uitvoering van het schoonmaakonderhoud kunnen beïnvloeden<br>- logboek en rapportages VSR en LF<br>- samenwerking Opdrachtgever & Opdrachtnemer                                                              |
| Operationeel                                        |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Schooldirectie /<br>kinderopvang                    | Schoonmaakster/<br>Voorman/-vrouw                    | Dagelijks/wekelijks<br><br>- (digitaal) logboek c.q. app<br>- klachten/opmerkingen<br>- lopende zaken/bijzonderheden komende periode<br>- naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag t.a.v. goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar.                                                                                                                                                                                                             |

- **Binnen 4 weken na startdatum contract** wordt de definitieve overlegstructuur vastgesteld
- Jaarlijks, aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, overlegt Opdrachtnemer een nieuw voorstel aan Opdrachtgever (qua data en tijdstippen)
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren aan alle deelnemers van het overleg en wel binnen 5 werkdagen. Voor het dagelijks/wekelijks operationeel overleg volstaat een actiepuntenlijst.

## Objectboek

| Het objectboek moet minimaal de volgende informatie bevatten |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                            | Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud); |
| 2                                                            | Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);  |
| 3                                                            | Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;                                                                                                                                    |
| 4                                                            | Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;                                                                                                                                                |
| 5                                                            | Actuele indicatieve werkprogramma's;                                                                                                                                                                                                      |
| 6                                                            | Werktijden;                                                                                                                                                                                                                               |
| 7                                                            | Actuele ruimtestaten;                                                                                                                                                                                                                     |
| 8                                                            | Actuele taakkaarten;                                                                                                                                                                                                                      |
| 9                                                            | Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;                                                                                                                                                                          |
| 10                                                           | Actuele planningen laagfrequente werkzaamheden;                                                                                                                                                                                           |
| 11                                                           | Schoonmaakdagen;                                                                                                                                                                                                                          |
| 12                                                           | Aanwezige huisregels;                                                                                                                                                                                                                     |
| 13                                                           | RI&E's;                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14                                                           | (Gebruikers)afspraken en procedures;                                                                                                                                                                                                      |
| 15                                                           | BHV-informatie van de Opdrachtnemer;                                                                                                                                                                                                      |
| 16                                                           | Verslagen Toolbox-meetings;                                                                                                                                                                                                               |
| 17                                                           | Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie;                                                                                                                                                                                      |
| 18                                                           | Overzichts- en keuringsrapporten schoonmaakmachines;                                                                                                                                                                                      |