

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Programma van Eisen 2023

Hogeschool Inholland



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: IH-EA-MvD-DK-2023
Datum: 18-10-2023

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen	4
2. Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	4
2.1. Werkbare dagen, werkzaamheden en werktijden	4
2.2. Kwaliteit en kwaliteitsontwerp	5
2.3. Locatiebijzonderheden	6
2.4. Toekomstige ontwikkelingen aangaande locaties	6
2.5. Reinigingsadviezen en voorschriften	6
2.6. Structurele additionele werkzaamheden	6
2.7. Afvalscheiding	7
2.8. Samenwerking met Hogeschool Inholland en andere service	7
2.9. Contractmutaties	8
2.10. Nulmeting	8
3. Specialistische regiewerkzaamheden	9
3.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	9
4. Glasbewassing	9
4.1. Werkzaamheden glasbewassing	9
5. Sanitaire voorzieningen	10
5.1. Werkzaamheden sanitaire voorzieningen	10
Opdrachtgever heeft voor de levering van alle sanitaire dispensers en supplies een contract voor de volgende sanitaire voorzieningen:	10
6. Materialen, middelen, machines en milieu	10
6.1. Materialen, middelen en machines	10
6.2. Machines en elektrische veiligheid	11
6.3. Milieu	12
7. Sociaal opdrachtgever en -werkgeverschap	13
7.1. Code verantwoord marktgedrag	13
7.2. Medewerker tevredenheid	13
7.3. Ontplooings- en ontwikkelingsmogelijkheden	13
8. Personeel en Organisatie	13
8.1. Personeel	13
8.2. Samenwerking	13
8.3. SROI en participatiemedewerkers	13
8.4. Legitimatie en toegangsbewijzen	14
8.5. Toezicht	14
8.6. Bedrijfskleding	14
8.7. (Facilitaire) voorzieningen	14
8.8. Veiligheid	15
8.9. Schade	15
9. Communicatie	15
9.1. Taal	15
9.2. Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener	16
9.3. Managementinformatie	16
9.4. Bereikbaarheid algemeen	16
9.5. Bereikbaarheid bij calamiteiten	16
9.6. Klachtenregistratie en -afhandeling en meldingen	16
9.7. Gebouwinformatieboek	17
9.8. Gebruik systeem	17
9.9. Implementatie	17
10. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) monitor	18
10.1. Dagelijkse kwaliteit	18
10.1.1. Kwaliteitmeetsysteem	18
10.1.2. Frequentie en planning	18
10.2. Technische kwaliteit (alleen optioneel)	19
10.2.1. Kwaliteitmeetsysteem VSR-KMS	19

10.3. Beleving/Klanttevredenheid.....	19
10.3.1.Belevingsmeting methodiek / Klanttevredenheidsonderzoek	19
10.3.2.Frequentie en planning	19
10.3.3.Werkwijze	20
10.3.4.Norm	20
10.3.5.Vervolgstappen	20
10.4. Medewerkerstevredenheid	20
10.4.1.Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO)	20
10.4.2.Frequentie en planning	20
10.4.3.Werkwijze	20
10.4.4.Norm	20
10.4.5.Vervolgstappen	20
10.5. Programma van Eisen Audit	21
10.5.1.Programma van Eisen Audit	21
10.5.2.Frequentie en planning	21
10.5.3.Werkwijze	21
10.5.4.Norm	21
10.5.5.Vervolgstappen	22

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaten/kwaliteitsniveau
- P3. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud

1. Algemeen

In dit Programma van Eisen zijn de uitgangspunten en eisen beschreven die de basis vormen van het nieuwe schoonmaakcontract dat Opdrachtgever wil afsluiten. De uitgangspunten zijn zo duidelijk mogelijk beschreven om de Inschrijvers een gelijk beeld te geven van de situatie bij Opdrachtgever.

2. Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1. Werkbare dagen, werkzaamheden en werktijden

Bij Opdrachtgever worden de locaties vijf dagen per week schoongemaakt gedurende het hele schooljaar.

Alle locaties zijn op standaard werkdagen maandag t/m vrijdag opengesteld. Dit is uitgezonderd de officiële feestdagen en eventuele ingestelde brugdagen (zoals dag na Hemelvaart). Ook gedurende de meeste collegeluwe weken (zoals voorjaarsvakantie en herfstvakantie) zijn de gebouwen geopend.

Alle locaties zijn gesloten tussen kerst en 2 januari.

Daarnaast zijn - tot nu toe en in de nabije toekomst - de locaties Alkmaar, Amsterdam/Diemen, Delft en Rotterdam gedurende de zomervakantie 3 weken gesloten. In die zomerperiode blijven Den Haag en Haarlem geopend voor medewerkers en studenten van alle locaties (met kortere openingstijden).

Locatie Dordrecht is alle collegeluwe weken gesloten voor de gehele periode.

Voor de inschrijving is een aanname gedaan voor de openingsweken in de collegeluwe perioden en daarnaast een bezettingsgraad in die periode per ruimtesoorten. Zowel de weken en/of dagen als de bezettingsgraden per ruimtesoort per locatie kunnen per jaar per locatie verschillen. Gemiddeld is uitgegaan van 13% gemiddelde bezetting ten opzichte van een reguliere schooldag.

Extra schoonmaak rondom open zaterdagen

In de calculatie wordt gevraagd uren op te geven voor extra schoonmaak rondom de open zaterdagen. Hier kan Opdrachtnemer uitgaan van uren die nodig zijn als op een reguliere schooldag (zonder naloop sanitair). De extra schoonmaakwerkzaamheden worden op normale werkdagen uitgevoerd zonder toeslagtijden (daarom op vrijdagmiddag/avond en op maandagochtend).

Afvalbakken op buitenplaatsen

Opdrachtnemer calculeert op basis van een prijs per afvalbak zodat aanpassingen in aantallen gemakkelijk verwerkt kunnen worden.

Algemeen:

Om 8.30 uur moeten de locaties schoongemaakt zijn en opgeleverd worden volgens de opleverstaten in de bijlage. Daarnaast wordt verwacht dat er gedurende de hele schooldag ook schoonmakers aanwezig zijn voor calamiteiten/verstoringen: situaties die gedurende de werkdag zijn ontstaan, de beleving van de gebouwgebruiker verstoort en dus bij voorkeur niet pas de volgende dag verholpen worden. Naast verstoringen wordt tussen de middag de tweede schoonmaakronde sanitair ruimten gelopen. Het betreft een complete extra schoonmaakronde voor sanitair (niet alleen een naloopronde). Gedurende de dag kunnen wellicht periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd en verstoringen

Periodieke werkzaamheden mogen in overleg met de locaties ook uitgevoerd worden in collegeluwe perioden als vakanties.

Het doel van Opdrachtgever: Opdrachtgever wil samen met Opdrachtnemer gedurende

de looptijd van het contract onderzoeken wat de mogelijkheden zijn t.a.v. dagschoonmaak omdat schoonmaken hiermee zichtbaarder wordt voor de gebouwgebruikers. Opdrachtgever beseft dat overdag schoonmaken ook uitdagingen met zich mee brengen. Er wordt verwacht dat Opdrachtnemer hiertoe open staat en met voorstellen komt in de aanpak naar dagschoonmaak. Er wordt flexibiliteit gevraagd door Opdrachtgever in de te besteden uren en het moment dat het werk wordt uitgevoerd als er bijzonderheden zijn in de planning door bijvoorbeeld open dagen (avonden) of andere activiteiten op de schoollocaties.

2.2. Kwaliteit en kwaliteitsontwerp

Voor Opdrachtgever is het belangrijk dat het schoonmaakteam kennis heeft van de locatie en dat zij zich als team verantwoordelijk voelen voor het resultaat.

In de huidige situatie is er dan ook een resultaatgericht schoonmaakprogramma. Opdrachtgever verkiest om voor de nieuwe samenwerking wederom grotendeels resultaatgericht te blijven werken maar voor het periodieke en specialistische vloeronderhoud inspanningsgericht te werken en wel als volgt:

Resultaatgericht: dagelijks en hoogfrequente schoonmaakwerkzaamheden, hiervoor is geen registratie en planning afstemming nodig met Opdrachtgever. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het ingekochte resultaat en daarom het inschrijfbedrag.

Resultaatgericht: laag frequente periodieke schoonmaakwerkzaamheden, hiervoor is signalering, registratie, planning, uitvoering en oplevering nodig in afstemming met Opdrachtgever. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het ingekochte resultaat en daarom het inschrijfbedrag.

Het totale kwaliteitsontwerp staat in de bijlagen beschreven. Dit houdt in een opleverstaat voor de elementen en vloeren.

Bij resultaatgericht werken wordt geen werkprogramma voorgeschreven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan Opdrachtnemer op basis van opleverstaten. Dit is het kwaliteitsniveau dat dagelijks na schoonmaak gerealiseerd moet zijn. De schoonmaakdienstverlening sluit aan en beweegt mee op het gebruik en alle activiteiten van en op de locatie gedurende de week, maanden en tijdens de looptijd van het contract. Het dagelijks en periodiek vloeronderhoud dient zodanig uitgevoerd te worden dat de vloeren altijd niveau A hebben en niet mag blijven op niveau B.

De tijd van 08.30 geldt vooral voor de entreegebieden, restaurants, lokalen en sanitair. Gangen, trappenhuisen, verafgelegen sanitair kunnen eventueel in de uitloop na 08.30 gedaan worden.

2.3. Locatiebijzonderheden

Bij alle locaties zijn onderwijs-specifieke ruimtes zoals creatieve lokalen voor pabo-onderwijs tot foodlabs voor de opleiding in de voedingsmiddelenindustrie en van lokalen voor werkzaamheden met technische apparatuur tot aan zalen met ziekenhuisbedden en MRI-apparatuur.

Daarnaast zijn er de reguliere lokalen maar ook gezamenlijke ruimtes voor studieverenigingen of lesondersteuning door vrijwilligers.

Kortom, de gebouwen huisvesten een veelvoud aan verschillende soorten gebruikers en gebruikersruimtes.

Een overzicht van de verschillende ruimtes en het gebruik ervan, staat in het m2-overzicht (hieraan kunnen geen rechten worden ontleend). n.

2.4. Toekomstige ontwikkelingen aangaande locaties

Alle locaties zijn altijd in ontwikkeling ten aanzien van inrichting en gebruik, vanwege maatschappelijke ontwikkelingen en de benodigde aanpassingen daartoe in het onderwijs.

Grote ontwikkelingen – zover bekend – zijn:

- Nieuwbouw Amsterdam (de locatie Diemen en enkele andere huurlocaties verhuizen hiernaartoe): start ingebruikname september 2024.
- Alkmaar: Deel van het perceel wordt verkocht, meerdere aanpalende bouwdelen worden afgebroken en een nieuw bouwdeel wordt aan het huidige hoofdgebouw aangebouwd. Daarnaast zal deel van het huidige hoofdgebouw heringericht worden (start 2025)
- Den Haag: herinrichting begane grond t.b.v. realisatie campusvorming (start 2025)
- Delft: herinrichting begane grond t.b.v. realisatie campusvorming (start 2025)
- Rotterdam: herinrichting begane grond en 1^e verdieping t.b.v. realisatie campusvorming (start 2025) en vervangen gevel Posthumalaan-zijde (2025/2026)
- Dordrecht: wellicht verhuizing naar andere locatie in de stad (besluit 2024, eventuele verhuizing 2025 dit kan een afbouw van schoonmaakcontract voor deze locatie met zich meebrengen doordat er dan geen schoonmaak meer nodig is)

2.5. Reinigingsadviezen en voorschriften

Opdrachtnemer volgt de reinigingsadviezen en voorschriften op die Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer. Dit zullen praktische instructies, adviezen en tips zijn vanuit de huidige werkwijze en ervaringen.

2.6. Structurele additionele werkzaamheden

Naast het dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud worden er op verschillende locaties structurele additionele werkzaamheden uitgevoerd. Het betreft hier de volgende werkzaamheden:

- pantry's/aanrechten en meubels waar de warmedrankenautomaten op geplaatst zijn, behalve onder de automaten;
- Dagelijks afnemen buitenzijde van de warmedrankenautomaten;
- Watertappunten en bijbehorende lekbakken watervrij en schoon;
- Dagelijks peuk- en rommelvrij maken van alle entrees buiten (tot 5 meter buiten de entreedeur)
- Wekelijks peuk- en rommelvrij maken van schoolpleinen (looproutes en zitgedeeltes)
- Afnemen c.q. vlekverwijdering van alle stoelen (zowel harde materialen of stoffen uitvoeringen)
- 4x per jaar een open zaterdag, waarbij het schoonmaakniveau gelijk moet zijn aan een reguliere openingsdag (volgens kwaliteitsniveau voor 8.30 uur)
- 4x per jaar een open avond (doordeweekse dag), waarbij het schoonmaakniveau

- gelijk moet zijn aan een reguliere openingsdag (volgens kwaliteitsniveau voor 8.30 uur)
- Wekelijks droog stofvrij maken van apparatuur op bureaus/werkplekken (zoals beeldschermen en telefoontoestellen) alsook in vergaderruimte (zoals smartscreens en andere statische schermen).

De structurele additionele werkzaamheden maken onderdeel uit van het contract en de inschrijfprijs.

Ook worden er werkzaamheden op afroep uitgevraagd, waaronder:

- Jaarlijks dieptereiniging stoffen stoelen zoals vergaderruimtes en auditoria
- Jaarlijks reinigen van kunststof lamellen

2.7. Afvalscheiding

Op alle locaties dient volgens het beleid van Opdrachtgever afval gescheiden te worden bij de bron. Inholland heeft centrale afvalstations voor 2 afvalstromen, en geen decentrale afvalbakken in ruimtes zoals lokalen of kantoren. Daarnaast wordt alle papier in separate rolcontainers ingezameld en afgevoerd door Inholland-gebouwbeheerders.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat men het restafval en PD (plastic en drankkartons) apart inzamelt uit de centrale afvalstations, dit naar de verzamelplaats/container brengt en deze in de juiste afval-inzamelmiddelen deponeert (bijvoorbeeld een perscontainer of ondergrondse opslagcontainer). Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer meedenkt in manieren om het produceren van afval zo veel als mogelijk te voorkomen en/of zoveel mogelijk gebruik te maken van reststromen te hergebruik.

Opdrachtnemer levert de afvalzakken voor de afvalstations, in een grijze kleur voor restafval en een oranje kleur voor PD.

2.8. Samenwerking met Hogeschool Inholland en andere service

Opdrachtgever zoekt samenwerkingspartners die zich gelijkwaardig en constructief opstellen in het bereiken van de doelen van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil in de nabije toekomst gezamenlijk in een groeimodel toewerken naar meer zichtbaar schoonmaken overdag en verwacht van de Opdrachtnemer dat deze hierin actief meedenkt en hier actief naar toewerkt.

Ook verwacht Opdrachtgever dat de samenwerking tussen uiteenlopende schoonmaak en facilitaire Opdrachtnemers in de toekomst verder geoptimaliseerd wordt en dat de beleving onder gebouwgebruikers hiermee verder wordt verhoogd door krachten te bundelen. Als Opdrachtgever een samenwerking met andere services / leveranciers wenst, wordt dit expliciet verzocht en geeft Opdrachtnemer hier actief invulling aan. Van Opdrachtnemer wordt dan verwacht dat zij verbinding zoekt met andere services en leveranciers. Opdrachtgever zal deze contacten initiëren en organiseren.

Vanuit Opdrachtnemer wordt ook verwacht dat zij met betrekking tot innovatie, duurzaamheid en optimalisering van de dienstverlening met behulp van data kennis en adviezen deelt met Opdrachtgever. De adviezen zijn dan de basis waarop de dienstverlening in overleg wordt aangepast.

Opdrachtgever hecht naast partnerschap ook waarde aan dat Opdrachtnemer eigenaarschap toont binnen haar dienstverlening.

Onder eigenaarschap verstaat Opdrachtgever het volgende:

Dat Opdrachtnemer een rol aanneemt in het realiseren van een werk- en leeromgeving dat het constructieve gedrag van al haar gebouwgebruikers positief stimuleert.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij hier een bijdrage aan levert en verantwoordelijkheid neemt om Eigenaarschap binnen het schoonmaakteam te borgen:

- Aanstellen van duidelijke rollen en voorzien van een juiste aansturing van het schoonmaakteam.
- Ook wordt er verwacht dat Opdrachtnemer actief signaleert en goed om kan gaan met het bespreken van aandachtspunten en uitdagingen binnen de schoonmaaksituatie.
- Verantwoord en bewust omgaan met het gebruik van schoonmaakmiddelen en materialen.
- Er wordt van het schoonmaakteam verwacht dat zij proactief zijn in het melden van verstoringen die buiten de scope vallen of welke zij niet zelf direct kunnen oplossen.

2.9. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten.

Door uitbreiding of inkrimping van het aantal m2 en/of afdelingen en/of locaties kan de omvang van het contract wijzigen. Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op en kan gemakkelijk op- en afschalen in werkzaamheden en ureninzet. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Opdrachtgever dit, indien mogelijk, minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan Opdrachtnemer. Hierdoor kan Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief en zorgvuldig oppakken.

Opdrachtgever geeft mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen tijdig door aan Opdrachtnemer (minimaal 4 weken van tevoren). Hierdoor heeft Opdrachtnemer voldoende tijd om deze mutaties in het operationele proces door te voeren. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minder werk en worden periodiek verrekend met Opdrachtnemer.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (inclusief e-mail). Periodiek (tenminste bij ieder tactisch overleg en bij veel mutaties maandelijks via mail) ontvangt Opdrachtgever een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van Opdrachtnemer hierin vereist en worden mutaties door Opdrachtnemer verwerkt in het calculatiemodel.

2.10. Nulmeting

Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld. Op basis van deze beoordeling spreken Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend.

Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk vijf weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden door de huidige dienstverlener. Opdrachtgever kan bij de uitvoering van de nulmeting gebruik maken van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde worden betaald door Opdrachtgever.

3. Specialistische regiewerkzaamheden

3.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Opdrachtgever, naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden en structurele additionele werkzaamheden en geplande specialistische schoonmaakwerkzaamheden, ook op regie (specialistische) schoonmaakwerkzaamheden wil laten uitvoeren.

Dergelijke werkzaamheden zijn bijvoorbeeld:

- graffiti verwijderen,
- kauwgom verwijderen,
- Binnenwanden reinigen,
- Stickerresten verwijderen,
- (ver)bouwschoonmaak,
- Extra openingsuren of -dagen

Opdrachtgever wil echter wel de mogelijkheid hebben om het door Opdrachtnemer te laten uitvoeren maar ook de vrijheid om het aan een andere partij uit te vragen.

Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan Opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Volgens het calculatiemodel (zie bijlage P1), geeft Opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische schoonmaakwerkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

Eenmalige (extra) opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent Opdrachtgever een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. Opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

4. Glasbewassing

4.1. Werkzaamheden glasbewassing

Opdrachtgever heeft een apart contract voor de glasbewassing en maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Wel verwacht Opdrachtgever een constructieve samenwerking en communicatie over de uit te voeren werkzaamheden en benodigde actie over en weer om de werkzaamheden effectief uit te kunnen voeren.

Het verwijderen van vlekken en vingertasten op separatieglass, glazen deuren en tourniquets tot reikhoogte maakt wel onderdeel uit van de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden.

5. Sanitaire voorzieningen

5.1. Werkzaamheden sanitaire voorzieningen

Opdrachtgever heeft voor de levering van alle sanitaire dispensers en supplies een contract voor de volgende sanitaire voorzieningen:

- Toiletpapier
- Diverse handzeppen
- Luchtverfrissers
- Toiletbrilreiniger
- Katoenen én papieren handdoekrollen
- Papieren vouwhanddoekjes
- Schoonloopmatten
- Andere unieke sanitaire producten

Van opdrachtnemer wordt het volgende verwacht:

- Signaleren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer ervoor zorgdraagt dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie en hiertoe de facilitaire afdeling informeert als een voorraad te hoog of te laag is.
- Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen bij iedere schoonmaakronde (daar waar deze producten niet door CWS worden vervangen);
- Het goed instrueren van het personeel met een instructie over het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire dispensers dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

6. Materialen, middelen, machines en milieu

6.1. Materialen, middelen en machines

Het veilig gebruiken van materialen en machines en het veilig omgaan met schoonmaakmiddelen met oog voor het milieu is voor Opdrachtgever belangrijk.

Op de locatie(s) van Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door Opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig en vindbaar voor de medewerkers. Een werkinstructiekaart (WIK) is opgesteld voor de medewerker. Opdrachtnemer neemt de WIK en informatiebladen op in het (digitaal) gebouwinformatieboek. Alle materialen voldoen minimaal aan de Richtlijn Algemene Productveiligheid.

CMR-stoffen

Het gebruik van schoonmaakmiddelen waar componenten in aanwezig zijn die op de CMR-lijst van Ministerie van SZW voorkomen mogen niet gebruikt worden.

PBM bij gebruik schoonmaakmiddelen

Indien nodig zijn er persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig voor de medewerker bij het handelen met schoonmaakmiddelen met een gevaarsymbool.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Opdrachtgever.

Afvoeren van verpakkingen

Opdrachtnemer voert emballage en verpakkingsmaterialen af bij de afvalverwerking van Opdrachtgever.

Lege verpakkingen die onder een ADR-klasse vallen worden door de opdrachtnemer volgens de daarvoor geldende milieuregels van het afvalverwerkingsbedrijf afgevoerd. Aangebroken verpakkingen met een ADR-klasse mogen niet door de open riolering worden weggespoeld. Deze worden volgens

Opslagruimte

Opdrachtgever stelt opslagruimte beschikbaar waar een kleine voorraad alleen voor de locaties van Opdrachtgever gestald kan worden. Stalling van materialen voor overige locaties, niet zijnde locaties van Opdrachtgever, is niet toegestaan.

Opslag gevaarlijke stoffen

Voor de opslag van gevaarlijke stoffen is PGS – 15 van toepassing. De opdrachtgever stelt een brandveiligheidskast ter beschikking waarin de schoonmaakmiddelen die in de desbetreffende ADR-klasse vallen volgens de PGS-15 richtlijnen worden opgeslagen. In lekbakken.

Van alle aanwezige schoonmaakmiddelen is een WIK opgesteld voor de medewerker.

Er is een wasmachineaansluiting beschikbaar op iedere locaties voor Opdrachtnemer om werkmaterialen te reinigen voor de locaties van Opdrachtgever.

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

De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines zijn duurzaam en hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2. Machines en elektrische veiligheid

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 “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt als deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen 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.

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

De door de opdrachtnemer aangeboden Middelen en elektrische hulpmiddelen zijn allen voorzien van de gebruikshandleiding met daarin opgenomen de conformiteitsverklaring en CE-markering. De CE-markering is zichtbaar aanwezig op het arbeidsmiddel of machine.

Voor de medewerker is er een WIK opgesteld per elektrisch hulpmiddel of machine.

Inspectie voor gebruik

Elke medewerker heeft instructies gekregen over het uitvoeren van een inspectie van de beschikbaar gestelde elektrische arbeidsmiddel of machine voor elk gebruik.

Voorlichting en onderricht

Alle medewerkers krijgen periodiek voorlichting en onderricht over het gebruik van de aangeboden materialen, schoonmaakmiddelen, elektrische arbeidsmiddelen, machines en milieu. De opgestelde WIK's zijn onderdeel van deze voorlichting.

6.3. Milieu

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

Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

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

- 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.
- Schoonmaakmiddelen voldoen aan de vigerende milieu wet- en regeling. 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.
- Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

Van toepassing zijnde wet- en regelgeving

Arbeidsomstandighedenwet

Arbeidsomstandighedenbesluit

Activiteitenbesluit Milieubeheer

Warenwetbesluit machines

Warenwetbesluit algemene productveiligheid

NEN 3140

PGS 15

7. Sociaal opdrachtgever en -werkgeverschap

7.1. Code verantwoord marktgedrag

Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code verantwoord marktgedrag. De Code doet een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en tussenpersonen om sociaal verantwoord en met respect voor de kwaliteit van de dienstverlening opdrachten uit te zetten, aan te nemen en uit te voeren.

7.2. Medewerker tevredenheid

Opdrachtnemer houdt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers die op de locaties van Opdrachtgever voor Opdrachtnemer werkzaam zijn. Hierbij wordt gevraagd naar de score voor zowel het inhoudelijke werk, de locatie/werkplek, als de opdrachtgever en de werkgever.

Het resultaat van de medewerkers tevredenheidsonderzoek voldoet aan de norm zoals gesteld in de paragraaf 10 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) monitor programma.

7.3. Ontplooings- en ontwikkelingsmogelijkheden

Opdrachtnemer voert een sociaal beleid gericht op behoud van medewerkers en het aantrekkelijk maken en houden van het werk bij Hogeschool Inholland. Bij de uitvoering van dit beleid is er aantoonbaar veel actieve aandacht voor de ontplooings- en ontwikkelingsmogelijkheden en opleidingsmogelijkheden van de medewerkers.

De ontwikkelingen zijn onderdeel op de agenda van het werkoverleg (zie paragraaf 8 "Communicatie") waarbij dienstverlener de ontwikkelingen inzichtelijk maakt.

8. Personeel en Organisatie

8.1. Personeel

Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van alle werkzaamheden, waaronder ook specialistische werkzaamheden, vakbekwaam (gediplomeerd) personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat Opdrachtnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Dienstverlener zorgt te allen tijde voor voldoende inzet van medewerkers ook in tijden van vakantie of bij ziekte van de vaste medewerker.

8.2. Samenwerking

Opdrachtnemer verbindt zich met deze inschrijving aan een actieve samenwerking met de andere Opdrachtnemers om gezamenlijk meerwaarde te creëren voor Opdrachtgever, bijvoorbeeld op gebied van continuïteit en kwaliteit.

8.3. SROI en participatiemedewerkers

Bij Opdrachtgever zijn momenteel 3 participatieplaatsen, waarvan 2 ingevuld (Den Haag en Delft). Deze medewerkers vallen hiërarchisch onder leiding van opdrachtgever maar voeren schoonmaakwerkzaamheden uit onder de aansturing van de opdrachtnemer en zijn aanvullend op het reguliere medewerkersbestand op deze locaties. Op dit moment zijn er geen wensen om dit aantal uit te breiden maar opdrachtgever wenst deze optie wel open te houden voor de toekomst.

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer in de loop van het eerste contractjaar, in

aanvulling op de participatiemedewerkers bij Opdrachtgever, aantoonbaar alle inspanningen doet om minimaal 5% van de gecalculeerde uren inzet door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit te laten voeren.

Opdrachtgever heeft naast deze minimale eis niet speciaal een aanvullende doelstelling met de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt maar vindt sociaal werkgeverschap in het algemeen wel erg belangrijk.

8.4. Legitimatie en toegangsbewijzen

De volgende eisen worden gesteld aan legitimatie en toegangsbewijzen:

- Daar waar sprake is van toegangspassen moet men zichtbaar de toegangspas dragen met foto. De persoon in kwestie moet tekenen voor ontvangst.
- Daar waar geen sprake is van een toegangspas ontvangt de schoonmaakmedewerker een sleutel. Hiervoor moet de persoon in kwestie tekenen voor ontvangst en zich legitimeren bij de in ontvangst name.
- Medewerkers zijn herkenbaar aan hun bedrijfskleding van Opdrachtnemer en een naambordje als er geen toegangspas is die zichtbaar gedragen kan worden.

8.5. Toezicht

De door Opdrachtnemer in te zetten direct leidinggevenden voldoen minimaal aan onderstaande competenties:

- beschikt over coachende vaardigheden en is een echte motivator;
- Engelse of Nederlandse taal in woord en geschrift;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- in staat projectverantwoordelijkheid te dragen t.a.v. het organiseren en coördineren van de werkzaamheden en een goed overzicht te houden;
- bijeenkomsten voor te zitten die relevant zijn voor de werkzaamheden en samenwerking met Opdrachtgever.
- proactief zijn richting Opdrachtgever op het gebied van onder meer de dienstverlening, klachten en complimenten.

8.6. Bedrijfskleding

De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht om naast herkenbare representatieve bedrijfskleding eventueel vereiste beschermingsmiddelen te dragen.

Het gebruik van (oordichte) geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

8.7. (Facilitaire) voorzieningen

Leidinggevende van Opdrachtnemer krijgt een account van Opdrachtgever met toegang tot intranet en internet. Opdrachtnemer zorgt zelf voor een laptop. Ook is het voor de leidinggevende mogelijk om gebruik te maken van de printer/kopieermachine.

- waar mogelijk krijgen de schoonmaakmedewerkers toegang tot de parkeerplaatsen voor gebruik in de ochtend.
- alle medewerkers worden voorzien een facilitycard of sleutel, t.b.v. openen van deuren.
- per locatie mogen 2 medewerkers aansluiten bij de BHV-trainingen op locaties.

8.8. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Eventuele bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat Opdrachtnemer zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueert en begeleidt.

Om reden van veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

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

Na gunning voert Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking. Mogelijke bijzonderheden worden besproken met Opdrachtgever.

Opdrachtnemers zullen zorg dragen voor 2 vaste deelnemers per locatie voor BHV- en ontruimingsoefeningen. Reden is dat de ochtendschoonmaak de panden moet openen voor eigen gebruik en daarmee verantwoordelijk is voor eigen medewerkers én gebouwen.

8.9. Schade

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer, wordt op Opdrachtnemer verhaald.

Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan Opdrachtgever op een nader af te stemmen wijze.

9. Communicatie

9.1. Taal

Met de uitvoerende medewerkers moet communicatie mogelijk zijn over het werk dat nodig is voor de juiste opleverkwaliteit en uitstraling op de locaties.

Direct leidinggevendenden beheersen de taal in woord en geschrift die nodig is om de medewerkers goed te instrueren en te motiveren maar ook te communiceren met Opdrachtgever (bij voorkeur minimaal op niveau 2F taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

9.2. Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch: 2x per jaar
- Tactisch: 4x per jaar
- Operationeel: 1x keer per week

9.3. Managementinformatie

Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie te volgen. Opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Opdrachtgever.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

De managementrapportage bevat minimaal:

- verslag van inspanningen en acties over sociaal werkgeverschap denk hierbij aan opleidingen, begeleiding, samenwerking in teamverband, integratie op de afdelingen; jaarlijks
- ontwikkelingen rondom personele tevredenheid (locatie, werk, werkgever); jaarlijks
- ontwikkeling ziekteverzuim in het schoonmaakteam bij Opdrachtgever; kwartaal
- overzicht van extra uitgevoerde werkzaamheden op regie; kwartaal
- actueel overzicht van de ontwikkeling (bijv. opleidingen) van de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer; kwartaal
- overzicht van klachten en genomen maatregelen; kwartaal
- actie n.a.v. klanttevredenheidsmeting; kwartaal
- KPI resultaten; kwartaal
- Mutaties a.d.h.v. actueel calculatiemodel; via systeem Opdrachtnemer, zoals eerder vermeld hebben we (nog niet) een systeem waar anderen in kunnen werken
- Status van doorgevoerde efficiency acties; jaarlijks
- Innovaties en de bijdrage van Inschrijver in keten samenwerking bij Inholland; jaarlijks
- Concrete waarde van de stafafdelingen ten behoeve van Inholland; kwartaal
- Ontwikkeling in samenwerkingen; jaarlijks

9.4. Bereikbaarheid algemeen

Gedurende kantoortijden (8.00 – 17.00 uur) wordt verwacht dat er 1 medewerker telefonisch bereikbaar is, op een centraal telefoonnummer, voor ad-hoc verstoringen (calamiteiten) op iedere locatie van Opdrachtgever. Er moet binnen 15 minuten geschakeld kunnen worden naar een uitvoerende medewerker die ter plaatse is en bekend is met de betreffende locatie van Opdrachtgever. Deze 2 functies kunnen door één persoon ingevuld worden.

9.5. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten welke effect op de locatie en het gebruik ervan 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is Opdrachtnemer binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

9.6. Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen

Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten in FMIS over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer handelt

hierbij als volgt:

- Verstoringen rocrovan of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld.
- Klachten worden geregistreerd en geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Opdrachtgever.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij gebruik maakt voor registratie, afhandeling en melding oplevering van klachten van het FMIS systeem van Opdrachtgever.

9.7. Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten/taakkaarten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Opdrachtgever worden toegepast.

Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

De definitieve inhoud zal na gunning in overleg met Opdrachtnemer worden vastgesteld.

9.8. Gebruik systeem

Ten behoeve van de vermelding en registratie van klachten, service, calamiteit, extra opdrachten, etc. wordt door Opdrachtgever gewerkt met FMIS. Dagelijks haalt Opdrachtnemer deze meldingen zelf uit het FMIS systeem.

Van Opdrachtnemer wordt, voor meldingen betreffende schoonmaakdienstverlening, verwacht dat:

- meldingen dagelijks worden gelezen;
- acties worden uitgezet na de melding;
- acties worden afgemeld door terugkoppeling in FMIS wanneer ze zijn uitgevoerd en indien nodig de wijze waarop een melding is opgelost.

9.9. Implementatie

De voorbereiding vindt plaats van 1 maart 2024 tot 1 mei 2024. En voor Perceel Amsterdam geldt de voorbereidingsperiode van 1 juni tot 1 augustus 2024. Binnen twee weken na de definitieve gunning ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een concreet opstart/implementatieplan en bespreekt deze met Opdrachtgever, waarna het definitieve implementatieplan tot stand komt. De opstart is hierin concreet meegenomen evenals de periode van 3 maanden na startdatum contract.

Gedurende de periode van in totaal 5 maanden vindt minimaal tweewekelijks overleg plaats.

In het implementatieplan beschrijft Opdrachtnemer welke concrete stappen Opdrachtnemer neemt om de dagelijkse schoonmaak vanaf 1 mei 2024 zo soepel mogelijk over te nemen inclusief een communicatieplan gericht op interne medewerkers van Opdrachtnemer, medewerkers van Opdrachtgever en huidige leveranciers.

10. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) monitor

Het contract wordt gemonitord met Kritische Prestatie Indicatoren. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De KPI monitor heeft tot doel de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen vanuit het contract.

De KPI monitor geeft input voor de tactische/strategische overleggen.

Bij het niet halen van een KPI wordt een smart actieplan opgesteld door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij er alles aan doet om de samenwerking tot een succes te maken. Uiteraard mag Opdrachtnemer dit ook verwachten van Opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de KPI's jaarlijks aan te passen en/of de norm voor het halen van een KPI te verhogen. Uiteraard vindt dit in overleg plaats. Het doel is dat de ambities vertaald worden in de KPI's en dat de aandacht uitgaat naar continu verbeteren. Er zal jaarlijks een KPI-sessie worden belegd om de KPI's jaarlijks samen vast te stellen en/of aan te scherpen.

KPI's uit de inschrijving worden toegevoegd aan het totaal monitor programma.

10.1. Dagelijkse kwaliteit

10.1.1. Kwaliteitmeetsysteem

Opdrachtnemer biedt een systeem aan waarmee in samenwerking met de locatiecontactpersonen de dagelijkse kwaliteit wordt beoordeeld en afgezet tegen de afgesproken opleverkwaliteit volgens de opleverstaten voor alle elementen en vloeren en het complete programma van eisen. Dit systeem geeft een duidelijk beeld over de kwaliteit in relatie tot hetgeen Inholland mag verwachten op het betreffende meetmoment zowel ten aanzien van inventaris als vloeronderhoud. Ook voorziet het systeem in de handelwijze en acties bij afwijkingen ten opzichte van het gewenste resultaat en communicatie en registratie van de resultaten.

Daarnaast doet Opdrachtnemer een voorstel op welke wijze de dagelijkse kwaliteit als concrete KPI hanteerbaar wordt gemaakt in het schoonmaakcontract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor na gunning aanpassingen te doen in de meetsystematiek voor dagelijkse kwaliteit.

1x per week een gezamenlijke ronde.

10.1.2. Frequentie en planning

De frequentie en planning van de metingen maakt onderdeel uit van het plan van aanpak van Opdrachtnemer in de kwalitatieve gunningcriteria.

10.2. Technische kwaliteit (alleen optioneel)

10.2.1. Kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk kan optioneel periodiek worden beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.

Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om als de kwaliteit te wensen over laat over te stappen op de uitvoering van VSR -KMS controles. Opdrachtgever verwacht dan van Opdrachtnemer dat deze alle locaties 2 x per jaar volgens de VSR methodiek controleert. Ook kan Opdrachtgever zelf VSR controles (laten) uitvoeren. De kosten voor de éénmalige inventarisatie worden door opdrachtnemer gedragen.

10.3. Beleving/Klanttevredenheid

10.3.1. Belevingsmeting methodiek / Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtgever stelt de vragen op aan de hand van de huidige belevingsonderzoeken. Op deze wijze wordt de uniformiteit tussen de verschillende percelen gewaarborgd. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek wordt vooraf overlegd met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

10.3.2. Frequentie en planning

Eénmaal per jaar wordt in overleg met Opdrachtgever de meting door Opdrachtnemer (bij voorkeur in een periode van 2 weken) uitgevoerd.

10.3.3. Werkwijze

Via een aselechte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers of de vragenlijst wordt geplaatst op intranet. Samen met Opdrachtnemer wordt bekeken welke vorm wenselijk is.

10.3.4. Norm

De KPI is gehaald als het klanttevredenheidsonderzoek minimaal een 7,5 scoort.

10.3.5. Vervolgstappen

Op het moment dat de score lager is dan de norm wordt door Opdrachtnemer een smart plan van aanpak opgesteld met als doel een hogere score bij de volgende meting. De voortgangresultaten van dit plan van aanpak wordt tussentijds met de Opdrachtgever gedeeld middels de managementrapportages.

10.4. Medewerkerstevredenheid

10.4.1. Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO)

Opdrachtnemer doet een voorstel voor de invulling van het MTO onder de medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op alle locaties van Opdrachtgever. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het onderzoek wordt vooraf overlegd.

De vragen sluiten aan bij de doelstelling van Opdrachtgever om het sociale aspect een hoog belang mee te geven. Ook is er aansluiting met de inschrijving die Opdrachtnemer heeft gedaan.

Uit het onderzoek komt ten minste naar voren of medewerkers tevreden zijn met hun werk en werkgever, hoe de score is op primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden en hoe de omstandigheden en werkomgeving bij Opdrachtgever waarin ze hun werkzaamheden uitvoeren scoort.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om het MTO door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

10.4.2. Frequentie en planning

Eénmaal per twee jaar wordt in overleg met Opdrachtgever de meting uitgevoerd door Opdrachtnemer.

10.4.3. Werkwijze

Alle medewerkers die voor Opdrachtnemer werkzaam zijn worden uitgenodigd mee te doen aan het onderzoek.

10.4.4. Norm

De KPI is gehaald als het medewerker tevredenheidsonderzoek minimaal een 7,0 scoort in het 1^{ste} jaar. Voor het tweede en volgende contractjaren geldt als norm minimaal een 7,5. Indien de respons te laag is treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om te bekijken wat de reden is van de lage respons en welke vervolgstappen worden genomen.

10.4.5. Vervolgstappen

Op het moment dat de score lager is dan de norm wordt door dienstverlener een smart plan van aanpak opgesteld met als doel een hogere score bij de volgende meting. De voortgangresultaten van dit plan van aanpak wordt tussentijds met de Opdrachtgever gedeeld middels de managementrapportages.

10.5. Programma van Eisen Audit

10.5.1. Programma van Eisen Audit

Vanuit het Programma van Eisen worden de genoemde eisen door Opdrachtgever verwerkt in een checklist en gedeeld met Opdrachtnemer. De checklist wordt nagelopen deels tijdens het schoonmaakproces en deels door het opvragen van informatie bij Opdrachtnemer om te bepalen of aan alle gestelde eisen wordt voldaan en in hoeverre de KPI's zijn behaald.

10.5.2. Frequentie en planning

Eénmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract wordt in overleg met Opdrachtgever de PvE audit uitgevoerd door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde partij.

10.5.3. Werkwijze

Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of Opdrachtnemer de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het Programma van Eisen.

Als er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert Opdrachtnemer een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform Programma van Eisen

Nee niet conform Programma van Eisen

Opdrachtgever		Nummer			 ATIR Uw Schoonmaakadviseur
		Mdw.			
		Datum:			

Programma van Eisen (PvE) audit		Conform programma van eisen				toelichting	
Aspect		Ja	Nee	Weging	score		
1	Digitale beschikbaarheid Veiligheids InformatieBladen	x		3	3		
2	Machines voorzien van geldige keuring	x		3	3		
3	Voldoen aan milieu eisen	x		3	3		
4	Uitvoerende medewerkers zijn geschoold	x		4	4		
5	Leidinggevend zijn geschoold	x		4	4		
6	Nederlandse taal medewerkers voldoende	x		4	4		
7	Legitimatie	x		3	3		
8	Bedrijfskleding	x		2	2		
9	Gebouwinformatieboek (online beschikbaar)	x		3	3		
10	Uitvoering procescontroles (DKS)	x		4	4		
11	Facturatie		x	2	0		
12	Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd	x		3	3		
					0		
Aantekeningen:		38					
		Score				36	Paraaf medew. Atir
		Resultaat				9,5	

Dit is een voorbeeld, de audit wordt op maat gemaakt.

10.5.4. Norm

De KPI is gehaald als er zoveel aspecten met "ja" beoordeeld zijn dat het rapportcijfer 9,0 is behaald. Dit komt neer op 90% van de aspecten met "ja" kunnen beantwoorden.

10.5.5. Vervolgstappen

Op het moment dat de score lager is dan de norm wordt door dienstverlener een smart plan van aanpak opgesteld met als doel een hogere score bij de volgende meting. De voortgangresultaten van dit plan van aanpak wordt tussentijds met de Opdrachtgever gedeeld middels de managementrapportages.