

Bijlage 3.A – Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de verlening van schoonmaakdiensten ten behoeve van VISTA college met kenmerk EOA.2024.INK.10

Aanbestedende dienst:
Datum:
Status

VISTA college
22 mei 2025
Definitief, versie 3.0



Inleiding

Dit Programma van Eisen bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. De Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht onvoorwaardelijk, volledig en ondubbelzinnig aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Indien een inschrijver niet kan voldoen aan alle eisen wordt deze uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt de inschrijver niet voor gunning in aanmerking.

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'Contractant' in plaats van 'opdrachtnemer' te worden gelezen.

Algemeen	
a.	Wetgeving 1. De opdrachtnemer voldoet volledig aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 2. Eventueel door de opdrachtnemer in te schakelen onderaannemers beschikken over alle benodigde vergunningen om de werkzaamheden en diensten die voortvloeien uit dit Programma van Eisen uit te voeren. Ook zij voldoen volledig aan de geldende wet- en regelgeving. 3. De opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de Arbowetgeving. Daarnaast dient hij te voldoen aan alle relevante Nederlandse wet- en regelgeving en eventuele aanvullende bepalingen. a. De opdrachtnemer draagt niet alleen zorg voor persoonlijke veiligheid, maar ook voor de veiligheid van de omgeving. Hierbij waarborgt hij de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. b. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de staat en veiligheid van de eigendommen van de opdrachtgever. Hij neemt alle noodzakelijke maatregelen om schade aan of diefstal van deze eigendommen te voorkomen.
b.	Personeel Schoonmaak is mensenwerk, en VISTA is zich daar terdege van bewust. Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen zonder onnodige werkdruk, vindt de opdrachtgever dat het in te zetten personeel van de opdrachtnemer ten minste aan de volgende vereisten moet voldoen: 1. Leidinggevend personeel De verhouding tussen de uren van leidinggevend personeel en uitvoerend personeel moet toereikend zijn. a. Het rayonmanagement moet beschikken over minimaal een HBO-opleidingsniveau en ten minste 2 jaar aantoonbare ervaring. b. De objectleiding moet minimaal een MBO-diploma hebben en ten minste 2 jaar aantoonbare ervaring. Daarnaast moet de objectleiding in het bezit zijn van een diploma VSR-DKS of een gelijkwaardig certificaat. c. Meewerkend voorwerk(st)ers moeten aantoonbaar cursussen leidinggeven hebben gevolgd d. Indien er op locatie meewerkend voorwerk(st)ers aanwezig zijn, moeten zij tijdens hun werkzaamheden continu bereikbaar zijn via een mobiele telefoon. 2. Operationeel personeel De inschrijver neemt conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf het personeel over van de huidige inschrijver. Zie hiervoor bijlage 3.D Bestand overname personeel. a. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient inschrijver een overzicht te verschaffen met hierop vermeld welke personen, op welke locaties, gedurende welke werktijden worden ingezet. Inschrijver en opdrachtgever nemen wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. De uren dient u tijdens de uitvoering van het contract middels de managementrapportages inzichtelijk te maken. b. VOG De Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. c. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient de inschrijver een overzicht te verschaffen welke personen, welke opleidingen/cursussen hebben gevolgd c.q. op dat moment volgen. Inschrijver geeft hierbij een indicatie m.b.t. de afronding van de opleiding/cursus. Binnen drie maanden na start contract dient 100% van het uitvoerend personeel de basisinstructie conform SVS te hebben gevolgd. Inschrijver en opdrachtgever nemen wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. d. De inschrijver zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is gesloten.



	e. Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers of (schoonmaak)apparatuur (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onzegd. f. Het personeel van de inschrijver dient de beschikking te hebben over een legitimatiebewijs van de desbetreffende schoonmaakorganisatie. g. Het VISTA college hecht waarde aan de uitstraling en representativiteit van het dienstverlenend personeel. Het personeel van de inschrijver dient correct gekleed te gaan in representatieve bedrijfskleding van de inschrijver. h. Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers. i. Inschrijver dient op taakniveau binnen het gebouw vaste medewerkers in te zetten. j. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de werkzaamheden te allen tijde binnen de afgesproken tijden worden uitgevoerd. k. De inschrijver dient afwezigheid van personeel adequaat op te vangen door vervangend personeel in te zetten. Het VISTA College eist dat dit vervangend personeel vooraf is ingewerkt en dat de locatie tijdig wordt geïnformeerd over de vervanging. l. De inschrijver draagt er zorg voor dat het door hem tewerkgestelde personeel de regels, zoals door opdrachtgever opgesteld, opvolgt. m. Het uitvoerend personeel dient verder: i. Representatief, opmerkzaam, proactief, betrouwbaar, zelfstandig en vakbekwaam te zijn; ii. Te beschikken over alle noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van eventueel materiaal; iii. Indien de situatie het vereist te beschikken over een geldig VCA-certificaat of soortgelijk; iv. De Bedrijfs- herkenbare kleding te dragen; v. Zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende locatie; vi. Te beschikken over mondelinge (A2-niveau) en schriftelijke (A1-niveau) uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlands taal; vii. De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen; viii. Zich te houden aan de regels van het VISTA college. n. In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om ten minste 5% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer- en minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. Verdere eisen met betrekking tot deze verplichting zijn uitgewerkt in bijlage 3.E Social return.
	Eisen met betrekking tot de uitvoering De opdracht omvat het handelingengerichte schoonmaakonderhoud van de panden van de opdrachtgever. Onder schoonmaakonderhoud wordt verstaan het op een juiste manier reinigen van inventaris, vloeren en andere elementen. Bij zowel regulier als periodiek schoonmaken worden verschillende soorten vuil verwijderd. 1. Kwaliteitsniveau Het minimale kwaliteitsniveau wordt vastgelegd in een opleverstaat (bijlage 3.C Opleverstaten schoonmaak), rekening houdend met de oplevermomenten en het handelingengerichte programma. Nadat een handeling is uitgevoerd, moet het vastgestelde kwaliteitsniveau zijn bereikt. 2. Specialistische aanpak De aard of soort vervuiling kan nooit een reden zijn om een element niet schoon te maken. De schoonmaakdienstverlener is de specialist en handelt hiernaar. Dit betekent dat de schoonmaakdienstverlener geschikte middelen of methoden toepast om het gewenste resultaat te bereiken. 3. Reikhoogte inventaris Schoonmaakwerkzaamheden aan de inventaris worden uitgevoerd tot een reikhoogte van 2,00 meter, gemeten vanaf het vloeroppervlak. Elementen hoger dan 2,00 meter (zoals hoge kasten) moeten minimaal één keer per kwartaal stofvrij worden gemaakt. 4. Verwijderen van spinrag Het verwijderen van spinrag moet tot aan plafondhoogte worden uitgevoerd, met een maximum van 3,00 meter. Dit werk valt onder de schoonmaakwerkzaamheden aan de inventaris. Als spinrag of stof zich op een hoogte van meer dan 3,00 meter bevindt, moet dit worden opgenomen in het periodieke werk, met een minimale frequentie van twee keer per jaar. 5. Signaleren en verwijderen van vlekken De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en verwijderen van vlekken op de vloer (zowel



	harde vloeren als tapijt). Als het resultaat na verwijdering niet naar behoren is, brengt de opdrachtnemer de vlekken digitaal in kaart, inclusief foto's. Vervolgens past de opdrachtnemer methodes toe om alsnog het gewenste resultaat te bereiken. Als vlekken niet digitaal zijn vastgelegd in een vlekkenplan, worden deze tijdens VSR-KMS-controles als verstoringen aangemerkt. De opdrachtnemer blijft proactief bezig met het verwijderen van vlekken. 6. Onderhoud van vloeren De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de representatieve en esthetische uitstraling van de vloeren. Het schoonmaken en onderhouden van de vloeren gebeurt op basis van de uitgevraagde frequenties, met inachtneming van de voorschriften van de vloerleverancier. - Het in- en uitruimen van meubilair in ruimtes waar vloeronderhoud plaatsvindt, is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. - De uit te voeren werkzaamheden moeten gericht zijn op het behalen van een doel en niet slechts een handeling zijn. Indien de opdrachtnemer op basis van expertise tot de conclusie komt dat andere handelingen een beter resultaat opleveren of efficiënter zijn, mag hiervan worden afgeweken. Dit kan echter alleen na overleg en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever en de vloerleverancier. - De opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever aan het opstellen van een vloerenpaspoort. Na het opstellen zorgt de opdrachtnemer ervoor dat het vloerenpaspoort wordt bijgehouden.
	Uitwerking werkzaamheden frequentieschema - Vegen Het verwijderen van het losliggend vuil in de (buiten) ruimte - Stofwissen/vlekverwijderen Stofwissen- Het volledig verwijderen van losliggend stof/zand en vuil op vlakke gesloten vloeren. Vlekverwijderen – Het plaatselijk verwijderen van zichtbare vlekken. - Bijtippend stofzuigen Het verwijderen van uitsluitend zichtbaar losliggend stof en vuil. - Stofzuigen/ vlekverwijderen tapijt Stofzuigen - Het van plint tot plint verwijderen van al het losliggend stof en vuil. Vlekverwijderen - Het van plint tot plint verwijderen van zichtbare vlekken. - Moppen Het verwijderen van stof- en licht tot matig aangekleefd vuil. Alvorens te kunnen moppen, dient eerst de stof verwijderd te worden. - Schrobben Het verwijderen van zwaar aangekleefd vuil. Alvorens te kunnen schrobben, dient eerst de stof verwijderd te worden. - Sprayen en opblokken Het op plekken waar de slijtage aanwezig is bijsprayen en glimmend maken. Alvorens te kunnen sprayen, dient eerst de stof verwijderd te worden. - Conserveren Het aanbrengen van een of meerdere beschermlagen. Alvorens de kunnen conserveren, dient eerst gestript te worden, tevens dient eerst de stof verwijderd te worden. - Ledigen afvalbakken Het legen van de afvalbakken en voorzien van een nieuwe afvalzak (prijs afvalzak zit in de aanneemsom). - Deuren Het verwijderen van stof en vlekken rondom de klink. Indien deze schoonmaakhandeling niet specifiek is uitgevraagd in het frequentieschema, dan dient deze meegenomen te worden in de schoonmaak van de inventaris. - Bureaus Het verwijderen van stof en vlekken van het bureaublad. Indien deze schoonmaakhandeling niet specifiek is uitgevraagd in het frequentieschema, dan dient deze meegenomen te worden in de schoonmaak van de inventaris. - Schoonmaak inventaris Het verwijderen van licht tot matig aangekleefd vuil als wel stof op alle inventaris onderdelen. Boven de 2 meter, dient de schoonmaak periodiek meegenomen te worden (zie 3.3 en 3.4). - Reinigen natte unit



	Het in totaliteit stof en vlek vrij maken van de natte unit.
	Eisen m.b.t. werktijden en –dagen 1. Het VISTA college wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. Zie het frequentieschema in bijlage 3.B Werkprogramma's per locatie. 2. De werktijden voor het uitvoeren van de werkzaamheden kunnen per locatie variëren. Het VISTA college geeft de voorkeur aan dagschoonmaak. Echter, de opdrachtnemer dient rekening te houden met het primaire proces van het VISTA college. De opdrachtnemer dient de werkzaamheden dusdanig in te plannen dat het primaire proces niet wordt verstoord. Verdere invulling hiervan wordt na gunning in samenspraak met de locaties bepaald. 3. De opdrachtgever kan incidenteel de werktijden wijzigen, mits het voornemen daartoe ten minste drie werkdagen van tevoren aan de opdrachtnemer kenbaar wordt gemaakt. 4. De bezettingsgraad kan nooit een reden zijn om de schoonmaak kwaliteit niet te behalen. Ook het wijzigen van de inrichting of het meubilair mag geen reden zijn om de inventaris niet schoon te maken. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de opdrachtgever een contract aangaat met een professionele schoonmaakorganisatie die flexibel inspeelt op veranderingen en ontwikkelingen bij de opdrachtgever en deze aanpassingen inpast binnen het bestaande contract. 5. De opdrachtgever zal per schooljaar, en verder zo tijdig mogelijk, opgave doen van dagen waarop de locaties gesloten of beperkt open zullen zijn, of anderszins geen schoonmaak kan plaatsvinden. Dit is in afwijking van de overeengekomen werkbare dagen.
	Eisen m.b.t. nevendiensten 1. Aansturing subcontractors De opdrachtnemer fungeert als contactpersoon voor de operationele aansturing van de door de opdrachtgever gecontracteerde subcontractor voor glasbewassing (Asito). Het is mogelijk dat de contracten met subcontractors tijdens de contractduur met de opdrachtnemer aflopen en/of veranderen. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de aanbesteding van deze contracten. Ongeacht eventuele wijzigingen dient de opdrachtnemer als contactpersoon te blijven functioneren voor de aansturing van de subcontractors. 2. Signaleren van gebreken De opdrachtgever verwacht dat de medewerkers van de opdrachtnemer, in het kader van partnership, een signalerende rol vervullen in en rondom de gebouwen. Omdat zij dagelijks in het gebouw werkzaam zijn, fungeren zij als de ogen en oren van het facilitaire bedrijf. Manco's en gebreken, zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen, gebroken ruiten, niet-functionerende raam- en deursluitingen, en onhygiënisch gebruik van toiletten, dienen door de medewerkers van de opdrachtnemer te worden gemeld in het logboek. 3. Afvalinzameling en schoonmaak afvalbakken De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het intern inzamelen van gescheiden afval afkomstig uit afvalbakken en prullenbakken (inclusief de levering van plastic zakken) en brengt dit naar een door de opdrachtgever aangewezen verzamellocatie op het terrein. Dit omvat onder andere: a. Het legen en wisselen van afvalbakken in verkeersruimten en sanitairruimten door de schoonmaakmedewerker. b. Het schoonmaken van deze afvalbakken door de schoonmaakmedewerker. c. Het voorzien van een nieuwe, correct passende afvalzak, geleverd door de opdrachtnemer. 4. Gescheiden afvalstromen De opdrachtgever maakt gebruik van verschillende gescheiden afvalstromen, wat per locatie kan verschillen. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in ieder geval de volgende gescheiden afvalstromen worden afgevoerd naar de aangewezen verzamellocatie: a. Restafval b. Papier c. Plastic/kunststof Door de duurzaamheidsambities van de opdrachtgever kan het aantal gescheiden afvalstromen toenemen. De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer meebeweegt met deze ontwikkelingen en bijdraagt aan een duurzame bedrijfsvoering.
	Eisen m.b.t. middelen en materialen 1. Overzicht materialen en machines Direct na gunning van de opdracht dient de opdrachtnemer een overzicht te verschaffen van de materialen en machines die per locatie (al dan niet geclusterd) worden ingezet. Dit overzicht dient



	minimaal te voldoen aan de beschrijving in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit. Het overzicht dient vóór de start van de werkzaamheden aan de opdrachtgever te worden gepresenteerd. 2. Levering van materialen en middelen Voor alle schoonmaakwerkzaamheden is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het leveren van degelijk materiaal en geschikte middelen. 3. Specificatie en rapportage De opdrachtnemer specificeert en rapporteert alle gebruikte materialen en middelen op een eigen overzichtslijst. 4. Kwaliteitseisen materialen en middelen Bij de uitvoering van de werkzaamheden is de opdrachtnemer verplicht voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en andere benodigdheden van hoogwaardige kwaliteit te gebruiken. Deze dienen tevens te voldoen aan de wettelijke eisen en normen. 5. Keuze en goedkeuring materialen en middelen De keuze van materialen en middelen wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald. Voor de start van de werkzaamheden informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever over de (chemische) samenstelling van de gebruikte middelen en materialen. De opdrachtgever dient het gebruik hiervan schriftelijk goed te keuren, waarna de goedkeuring als bijlage aan het contract wordt toegevoegd.
	Communicatie 1. Contactpersoon Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van de opdrachtgever en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren. 2. De communicatie tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient op diverse niveaus plaats te vinden. De opdrachtnemer dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dat binnen vijf werkdagen aan te leveren aan de opdrachtgever. In onderling overleg kan van onderstaand overzicht afgeweken worden. 3. Overlegmomenten: a. Strategisch Overleg: Contractevaluatie (jaarlijkse evaluatie) <i>Doel:</i> Het evalueren van het contract. Op basis van de resultaten behaald wordt bijvoorbeeld bekeken of optiejaren toegekend (mogen) worden. Betrokken partijen: 1. Contractmanager opdrachtgever; 2. Accountmanager Schoonmaakorganisatie; 3. Intermediair. b. Contractoverleg Schoonmaak (1 x per kwartaal) <i>Doel:</i> Tussentijds overleg over voortgang beleving (maar ook KPI's en SLA's) van de schoonmaakdienstverlening op locatieniveau. De managementinformatie dient dan aangeleverd, bekeken en vergeleken te worden. Betrokken partijen: 1. Contractmanager opdrachtgever; 2. Accountmanager Schoonmaakorganisatie; 3. Intermediair. c. Operationeel Overleg op locatie (2 x per jaar, vaste dag, vast tijdstip) <i>Doel:</i> Tijdens dit overleg worden alle zaken op locatieniveau besproken. Verder wordt de beleving getoetst. Betrokken partijen: 1. Locatieverantwoordelijke locatie opdrachtgever;



	2. Accountmanager / eventueel objectleiding. - De voorwerker(ster) dient wekelijks contact te onderhouden met de senior medewerker facilitair. - Opdrachtnemer zorgt voor het plannen van de overleggen. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken en archiveren van de notulen. - In overleg met de locatieverantwoordelijken en/of centrale contractmanager is het mogelijk af te wijken van de opgegeven frequentie van het overleg. - Logboek De opdrachtnemer zorgt ervoor dat op elke locatie een (digitaal) logboek aanwezig is, waarin de opdrachtgever en opdrachtnemer op- of aanmerkingen kunnen vermelden. Zowel de opdrachtnemer als de locatieverantwoordelijken zullen dit logboek dagelijks raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- of aanmerkingen. De opdrachtgever verwacht dat zij een terugkoppeling ontvangen betreffende de gemaakte op- of aanmerkingen met daarbij behorende datum, tijdstip etc. - Op locatie dient tijdens de schoonmaakwerkzaamheden minimaal één medewerker van de opdrachtnemer continue telefonisch bereikbaar te zijn. - Daarnaast dient de opdrachtnemer ervoor te zorgen dat opdrachtgever op locatie toegang heeft tot minimaal één werkkast om in geval van calamiteiten snel te kunnen handelen. In overleg met de locatieverantwoordelijke stelt de opdrachtnemer de calamiteiten-werkkasten vast. - Managementinformatie Om de door de leverancier geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, levert de leverancier gedurende de looptijd van het contract digitale managementinformatie aan de locatieverantwoordelijken en de centrale contractmanager. De leverancier dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk één maand na afloop van elk kwartaal aan de intermediair te leveren. Onderwerpen managementinformatie: • Ureninzet per locatie • Inzet uren Social return en in percentage van het geheel; • Percentage basisopleidingen (SVS of soortgelijk) van het geheel; • Ziektepercentage gemiddeld over het geheel; • Gemiddeld percentage inzet leiding over het geheel; • Overzicht uitgevoerde extra werkzaamheden op locatieniveau incl. bedragen; • Benoemde KPI-verplichtingen; • Klachten en de klachtenafhandeling (samenvatting van de logboeken); • Planning van het periodiek werk t.b.v. het volgende kwartaal; • DKS-formulieren; • Wijzigingen in het programma/frequenties. Het staat de opdrachtgever vrij om gedurende de overeenkomst de minimale inhoud van de managementrapportage te wijzigen zodat het contractbeheer beter ingeregeld kan worden. Opdrachtnemer zal hier gehoor aan geven.
	Eisen m.b.t. kwaliteit en kwaliteitsbewaking - Uitvoering volgens frequentieschema De werkzaamheden dienen conform het frequentieschema te worden uitgevoerd. Voor specifieke handelingen verwijzen wij naar het frequentieschema in bijlage 3.B Werkprogramma's per locatie. - Kwaliteitsniveau en borging Het kwaliteitsniveau (definitie: schoon volgens de Nederlandse norm NEN 2075) wordt geborgd via de opleverstaat in combinatie met het frequentieschema (bijlage 3.B Werkprogramma's per locatie). De AQL-waarde (Acceptable Quality Level) wordt toegepast op de volgende vier ruimtecategorieën: ○ Bureau ruimten: AQL 7% ○ Leslokalen: AQL 7% ○ Verkeersruimten: AQL 7% ○ Sanitairruimten: AQL 4% - Nulmeting Voor aanvang van de werkzaamheden voert Facility Care een nulmeting uit. De resultaten worden per locatie uitgewerkt in een rapportage, waarin wordt aangegeven waar het kwaliteitsniveau voldoet en waar een inhaalslag nodig is. De opdrachtgever overlegt met de huidige schoonmaakdienstverlener over de uitvoering van de benodigde inhaalslag. Indien werkzaamheden door de opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd, geeft de opdrachtnemer inzicht in de termijn en aanpak van deze inhaalslag. De kosten van de nulmeting en rapportage zijn voor rekening van de huidige schoonmaakdienstverlener.



	4. Presentatie opstart De opdrachtnemer presenteert vóór de start van de werkzaamheden een tijdpad voor de opstart. Pas na goedkeuring van de opdrachtgever mag de implementatie van het concept beginnen. 5. Nulmeting voorafgaand aan contracteinde Voorafgaand aan de einddatum van het contract voert een door de opdrachtgever aangewezen onafhankelijke derde een nieuwe nulmeting uit. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer. 6. Procescontrole: Dagelijks Controle Systeem (DKS) De opdrachtnemer bewaakt het dagelijkse proces via het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee kan de opdrachtnemer eenvoudig vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Het gebruik van het DKS-systeem is verplicht en dient op taakniveau minimaal één keer per maand te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer dient middels managementrapportages aan te tonen dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De resultaten worden per locatie gepresenteerd, en de locatieverantwoordelijke kan op verzoek inzage krijgen in de achterliggende DKS-rapporten. 7. Contractbeheersing: Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) De technische kwaliteit wordt zes keer per jaar gecontroleerd via het VSR KMS. - o Voorafgaande melding: Eén dag vóór de meting wordt de schoonmaakorganisatie per e-mail geïnformeerd over geplande metingen, zonder exacte locatiegegevens. Eén uur vóór de meting worden de exacte locaties bekendgemaakt. - o Rapportage: De intermediair rapporteert de resultaten binnen één werkweek digitaal aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verspreiding van de rapportage, zowel intern als naar de locatieverantwoordelijke. Op verzoek van locatieverantwoordelijken kunnen flexibele tijdstippen worden gehanteerd bij de controles. 8. Kwaliteitsbeleving Vanaf de start van het schoonmaakcontract meet de opdrachtnemer twee keer per jaar de tevredenheid over de schoonmaak op elke locatie. De resultaten worden gemiddeld om een eindcijfer per locatie te bepalen. - o Doelstelling: een gemiddeld eindcijfer van 7 over alle locaties. - o Het gemiddelde eindcijfer per locatie mag niet lager zijn dan een 5,5. 9. Medewerkerstevredenheidsonderzoek Vanaf de start van het schoonmaakcontract voert de opdrachtnemer jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. - o Doelstelling: een gemiddeld eindcijfer van 7. - o Het gemiddelde eindcijfer per locatie mag niet lager zijn dan een 5,5.
	Kritische prestatie Indicatoren 1. De KPI's worden uitgewerkt in bijlage 6 KPI Scorecard en zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden. 2. De KPI's worden bijgesteld op basis van eventuele gedane beloftes. Deze KPI's worden opgenomen in de overeenkomst en zullen onlosmakelijk verbonden zijn met de uit te voeren werkzaamheden gedurende de overeenkomst. 3. De KPI's beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening/levering tenminste aan moet voldoen. De norm dient als minimaal output niveau waaraan de opdrachtnemer zich dient te houden. 4. Het (niet) voldoen aan de opgenomen minimumnormen is niet vrijblijvend. Indien een gestelde minimumnorm niet gehaald wordt, gaat de opdrachtgever in de evaluatiegesprekken (of indien nodig op een eerder moment) met opdrachtnemer in gesprek om de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (bij beide partijen) te achterhalen. De consequenties blijven onverminderd van toepassing. 5. Tevens worden er afspraken gemaakt over de datum waarop opdrachtnemer weer aan de norm voldoet, evenals de concrete acties die hiertoe ondernomen gaan worden. Dit onverminderd de rechten van de opdrachtgever op basis van het gestelde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever.
	Klachten Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces via het FMIS-systeem. Opdrachtnemer handelt hierbij als volgt: • Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen acht (8) kantooruren hersteld;



	• Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen acht (8) kantooruren teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage. Klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Opdrachtgever.
	Derden 1. De opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de schoonmaakdienstverlening of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren. Onderaannemers en derden dienen te voldoen aan alle eisen gesteld in de aanbestedingsbescheiden. Dit geldt ook voor vloeronderhoud en periodieke werkzaamheden.
	Overige bepalingen 1. Opdrachtnemer dient conform de aangeleverde opleverstaat de vloeren en het inventaris schoon te maken, met uitzondering van de counters/uitgifte. De cateraar is, tijdens de openingsuren, verantwoordelijk voor de schoonmaak van de ruimten. Buiten de openingstijden van de cateraar dient de opdrachtnemer de schoonmaak uit te voeren. 2. Keukenapparatuur (gasfornuizen, afzuigkappen, koelkasten, enz.) in vaklokalen valt onder de verantwoordelijkheid van de docenten. De vloeren, het aanrecht, kastjes (buitenzijde), wastafels, plinten, enz. vallen onder het inventaris en dienen conform de opleverstaat schoongemaakt te worden door de schoonmaakorganisatie. Als uitzondering geldt de locatie Valkenburgerweg, waar de gehele schoonmaak van de ruimten onder de verantwoordelijkheid van de docenten valt. 3. Laboratoriumapparatuur (werkbladen, zuurkasten, apparatuur, enz.) in vaklokalen valt onder de verantwoordelijkheid van de docenten. De vloeren en ander inventaris, zoals plinten, deuren, stoelen, enz. vallen onder de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie. 4. De schoonmaak van de sanitaire ruimten dient minimaal twee keer per dag uitgevoerd te worden. 5. De tweede toiletronde is een naloopronde. Dit houdt in dat de medewerker gedurende de naloopronde zichtbaar vervuiling dient te verwijderen en (bijna) leegstaande sanitaire voorzieningen bijgevuld dienen te worden. 6. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zowel de eerste als de tweede toiletronde zodanig worden gepland dat een optimaal kwaliteitsniveau wordt behaald en aansluit op de piekmomenten (de eerste toiletronde dient voor 10.00 uur uitgevoerd te worden). Indien de opdrachtnemer wenst af te wijken van de schoonmaaktijden, dient dit in overleg met de locatieverantwoordelijke te gebeuren. De opdrachtgever is voorstander van zulke proactieve voorstellen. 7. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van aftekenlijsten voor het sanitair. Op deze lijsten dient, voor een gehele werkweek, minimaal twee keer per dag een invulvlak te staan, waar na de schoonmaak van het sanitair de naam van de schoonmaakmedewerker en het tijdstip van de werkzaamheden ingevuld dienen te worden. 8. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor, indien de financiële situatie het vereist, de uitvoering van de tweede toiletronde op te schorten of volledig te stoppen. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer minimaal één maand voor het opschorten of stopzetten van de activiteiten informeren. 9. Voor de start van het contract dient u een open calculatie op ruimteniveau aan te bieden. 10. De opdrachtnemer dient, indien deze als laatste het gebouw verlaat, zorg te dragen voor het activeren van het alarm en het gebouw conform procedure te sluiten (inclusief het sluiten van ramen). 11. Bureaus en tafels worden door de gebruikers opgeruimd. Paperassen die zich op de bureaus en tafels bevinden mogen niet worden verplaatst, tenzij anders overeengekomen met de locatieverantwoordelijke. 12. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vervuiling die op de betreffende plaatsen optreedt als gevolg van minder werkzaamheden die in verband met de overeengekomen afwijking van bestek en werkrooster zijn verricht, in opdracht van de opdrachtgever. 13. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de werkzaamheden ongestoord kunnen voortgaan en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. De opdrachtnemer draagt zorg voor het voorkomen van verstoringen door ziekte of andere absentie van zijn personeel. 14. De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alles wat hem, door de uitvoering van deze overeenkomst, ten aanzien van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ook zijn personeel zich aan deze verplichting houdt.



15. De opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden werkkasten en voorraadruimtes per locatie ter beschikking aan de opdrachtnemer.
16. De opdrachtnemer draagt zorg voor het gebruik van de beschikbaar gestelde ruimtes en materialen en ziet toe op goed gebruik door zijn medewerkers.
17. De opdrachtnemer mag, in onderling overleg, gebruik maken van energie, koud en warm water, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, zonder hiervoor de kosten te dragen. De opdrachtnemer oefent daarbij toezicht uit op zuinig gebruik en noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder met betrekking tot elektrisch aangedreven apparatuur.
18. De opdrachtnemer bergt na afloop van haar activiteiten alle schoonmaakmiddelen en materialen correct op in de daarvoor bedoelde werkkasten.
19. **Prijsaanpassing**
De in de inschrijving aangeboden prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten. Van de vaste aanneemsom wordt slechts afgeweken indien:
 - a. het aantal vierkante meters gebouwoppervlak verandert;
 - b. het aantal schoonmaakdagen verandert;
 - c. De in de inschrijving aangeboden prijzen kunnen via onderstaande indexen worden geïndexeerd:

Indexeren

Voor het indexeren van de contractuele prijzen wordt de een gecombineerde indexeringssystematiek gebruikt, te weten:

- Directe personeelskosten (80% van het uurtarief)
- Indirecte kosten (20% van het uurtarief)

Indexering directe personeelskosten (80% van het uurtarief)

Voor de directe personeelskosten geldt dat de in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven vast staan en dat deze worden geïndexeerd op basis van de actuele Cao-afspraken. De indexatie op dit onderdeel vindt plaats vanaf de datum wanneer de Cao definitief is vastgesteld, hetgeen betekent dat ook de cijfers definitief zijn. Een indexatie met terugwerkende kracht wordt niet geaccepteerd.

Indexering indirecte kosten (20% van het uurtarief)

Voor de indirecte kosten geldt dat de in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven vast en kunnen met ingang van 1 september 2026 eenmaal per jaar worden aangepast op basis van het CBS-prijsindex dienstenprijzen, commerciële dienst verlenging en transport, Peilmoment, index 2021=100 of diens opvolger, onderwerp jaarmutaties, periode 1^e kwartaal van het jaar, productgroep 812 "Reiniging". Zie ook:

[StatLine- Dienstenprijzen: commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100](#)

Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:

- Tariefwijziging per 1 september 2026 -----> jaarmutatie van 2026 1e kwartaal
- Tariefwijziging per 1 september 2027 -----> jaarmutatie van 2027 1e kwartaal
- Enzovoorts.

Indexering vindt plaats na schriftelijke voorafgaande bekendmaking, welke één (1) maand voor afloop van het (contract)jaar worden aangekondigd. Indexeringsbrieven verlopen via inkoop@vistacollege.nl en worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring door VISTA college.

Er kan nooit sprake zijn van een dubbele indexering voor de beschreven kosten. Bijvoorbeeld het loon component kan niet eerst geïndexeerd worden met cao-index en vervolgens nogmaals met de dpi-index.

De prijs en prijscondities voor eventueel extra opgedragen werkzaamheden, die niet binnen het tarief voor de optieservice vallen, worden per geval bekeken en vastgesteld.

De opdrachtgever heeft het recht om op elk moment een door de opdrachtgever aan te wijzen accountant de kostenwijzigingen bij de opdrachtnemer te laten onderzoeken.

De opdrachtnemer biedt inzage in alle boeken en bescheiden en verstrekt alle aanvullende gegevens die de accountant nodig heeft voor het onderzoek. Het onderzoek heeft een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan noodzakelijk voor de beoordeling van de kostenwijziging.



- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">20. Optieservice komt slechts voor verrekening in aanmerking indien de opdrachtgever hiertoe een schriftelijke opdracht verstrekt. Optie-uren worden afgerekend conform het opgegeven uurtarief in het prijzenblad/menukaart. Afwijkende prijzen door andere uurtarieven zijn niet toegestaan. De factuur van optieservice dient altijd vergezeld te zijn van een getekende opdrachtbevestiging waarin de werkzaamheden gespecificeerd zijn.21. De examenlokalen op de Valkenburgerweg dienen door een vaste medewerker schoon te worden gemaakt. Hiervoor is één sleutel beschikbaar, die door de vaste medewerker kan worden opgehaald voor aanvang van de werkzaamheden. De ruimtenummers zijn F0.04, F0.05 en F0.06. Voor de Arendstraat is dit B3.08, voor de Sibemaweg AC14.20 en op de Milaanstraat 16.50.22. De opdrachtnemer dient veranderingen in de ruimtestaten bij te houden. De opdrachtgever dient wijzigingen in de ruimtestaten tijdens het overleg tussen de locatieverantwoordelijken en de objectleiding van de opdrachtnemer door te geven. Veranderingen worden binnen één maand door de opdrachtnemer doorgevoerd.23. Opdrachtnemer levert 3 medewerkers, vijf uur per dag die zichtbaar aanwezig zijn op de locaties Valkenburgerweg, Sibemaweg en Arendstraat (niet tijdens vakantie en beperkte openstelling). Deze medewerkers dienen zichtbaar aanwezig te zijn in de kantes (tijdens de pauzes), openleerplekken en gangen. Verder dienen deze medewerkers te zorgen voor de hygiëne. |
|--|--|