

Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud

*Onderwijsgroep
Midden-Friesland*



Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure met referentienummer KQBD/03022025.

Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Uitvoering van de schoonmaak | 4 |
| 1.1 | Dagelijkse schoonmaak | 4 |
| 1.2 | Periodieke schoonmaak | 5 |
| 1.3 | Periodiek vloeronderhoud | 6 |
| 1.4 | Dieptereiniging sanitair | 7 |
| 1.5 | Regiewerkzaamheden | 7 |
| 1.6 | Werktijden en werkbare dagen | 8 |
| 1.7 | Sanitaire voorzieningen | 8 |
| 2 | Ruimtestaten en mutaties | 9 |
| 2.1 | Ruimtestaat | 9 |
| 2.2 | Contractmutaties | 9 |
| 3 | Personeel | 10 |
| 3.1 | Inzet personeel | 10 |
| 3.2 | Verklaring Omtrent Gedrag | 10 |
| 3.3 | Legitimatie | 10 |
| 3.4 | Huisregels | 11 |
| 3.5 | Taal | 11 |
| 3.6 | Opleiding | 11 |
| 3.7 | Social return | 11 |
| 3.8 | Overname personeel | 11 |
| 3.9 | Leiding | 12 |
| 3.10 | Vervanging medewerkers en ziekteverzuim | 13 |
| 4 | Kwaliteit en controles | 14 |
| 4.1 | DKS-procescontrole | 14 |
| 4.2 | VSR-KMS Contractbeheersing | 14 |
| 4.3 | Audit | 14 |
| 4.4 | Kwaliteitsbeleving | 14 |
| 4.5 | Nulmeting | 15 |
| 4.6 | KPI-Model | 15 |
| 5 | Veiligheid, Arbo en Milieu | 16 |
| 5.1 | Machines, middelen en materialen | 16 |
| 5.2 | Veiligheid | 16 |
| 5.3 | Toegankelijkheid en afsluiten | 16 |
| 5.4 | Bereikbaarheid bij calamiteiten | 17 |
| 5.5 | Milieu | 17 |
| 5.6 | Afval | 18 |
| 6 | Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever | 19 |
| 6.1 | Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever | 19 |
| 6.2 | Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever | 19 |
| 6.3 | Nutsvoorzieningen | 19 |
| 6.4 | Werkkasten | 19 |
| 6.5 | Sleutels/toegangspassen | 19 |
| 7 | Communicatie en facturatie | 20 |
| 7.1 | Overleggen | 20 |
| 7.2 | Managementinformatie | 21 |
| 7.3 | Logboek en gebouwinformatieboek | 22 |
| 7.4 | Klachtenregistratie- en afhandeling | 22 |
| 7.5 | Facturatie | 23 |

1. Uitvoering van de schoonmaak

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats op de 8 locaties van Onderwijsgroep Midden Friesland (OMF). Deze locaties bevinden zich in de regio Heerenveen, Joure en Grou. In deze gebouwen zijn diverse ruimtesoorten gevestigd, deze zijn onderverdeeld in: bureaulkamers, sanitair, keukens, verkeersruimten, gymzaal en groepslokalen (theorie en praktijk).

1.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingsgerichte contract wordt gevormd door het werkprogramma. Het werkprogramma is als bijlage 08 bijgevoegd. Alle werkzaamheden dienen vóór startdatum van de werkzaamheden door Opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie en ruimtesoort) verwerkt te worden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal één week voor aanvang van de werkzaamheden een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de contactpersoon van iedere locatie en de contractmanager van Opdrachtgever.

Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden omdat ruimten in gebruik zijn, dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon op de locatie, op een ander tijdstip plaats te vinden. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van Opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken zoals geluidshinder of andere overlast, waar gebruikers van het gebouw en/of passanten hinder van ondervinden.

Onderstaand worden zaken benoemd die Opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk (dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2.00 meter;
- Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en -drangers;
- Het verwijderen van spinrag dient dagelijks overal verwijderd te worden (tevens boven reikhoogte);
- Het verwijderen van schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;
- Onder vlekken verwijderen van alle soorten vloeren wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het

dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;

- Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en (indien vereist) afgesloten en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikboarden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van Opdrachtgever een meldingsplicht hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;
- Onder tapijt worden ook vloerkleden, speelmatten en (schoon)loopmatten en dergelijke verstaan.

1.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden voor de locaties zijn opgenomen in het werkprogramma in bijlage 08.

In de implementatieperiode dient Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd.

Voor de periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van Opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn voor de verantwoordelijke van de locatie. Ieder kwartaal loopt de contactpersoon van Opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van Opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

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

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

1.3 Periodiek vloeronderhoud

Het periodiek vloeronderhoud is in het periodieke werk meegenomen. Alle werkzaamheden die met het vloeronderhoud te maken hebben (sprayen/opblokken/schrobben/conserveren), behoren tot het periodieke werk en dienen dus in het totaalbedrag mee te worden genomen. De vloerafwerking bepaalt met welke methode de vloer dient te worden onderhouden en de ruimtesoort bepaalt in welke frequentie het onderhoud dient te worden uitgevoerd.

Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte bescherm laag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Er dient door Opdrachtnemer jaarlijks een vloerenadvies & vloerenplan te worden aangeleverd. Dit zal 1x per jaar besproken en eventueel goedgekeurd worden door de contractbeheerder en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever. Dit advies moet in lijn zijn met hetgeen aangeboden is als KSF3. Er dient per locatie inzichtelijk te zijn welke onderhoudsbeurten (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) benodigd zijn en op welke vloeren werkzaamheden uitgevoerd zijn. Het advies dient te zijn voorzien van een kostenoverzicht. Het vloeronderhoud dient altijd tijdens de schoolvakanties uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige planning aan het begin van het kalenderjaar en communiceert deze met de betreffende locaties. Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn na het uitvoeren van de dieptereiniging worden schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de maximale inspanning doet om de vlek te verwijderen.

Het vloeronderhoud dient na uitvoering te worden afgetekend door de uitvoerende medewerker, de leidinggevende van Opdrachtnemer en de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever. In de onderwijsluwe periodes worden de meeste vloeren periodiek onderhouden.

De kosten voor het vloeronderhoud is inclusief het in- en uitruimen van de ruimte (dit betreft alle werkzaamheden ten behoeve van het vloeronderhoud). Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd.

Bij de start van het contract zijn alle sportvloeren buiten de scope van de opdracht. Hiervoor loopt een aparte overeenkomst. Het is mogelijk dat de sportvloeren gedurende de overeenkomst onderdeel worden van de werkzaamheden.

1.4 Dieptereiniging sanitair

Opdrachtgever is voornemens om 1x per jaar een dieptereiniging uit te laten voeren in de sanitaire ruimten. Onder een dieptereiniging wordt verstaan het zich ontdoen van opgebouwde, niet altijd zichtbare verontreiniging zoals: zeepresten maar ook kalkafzetting en bacteriën die zich voornamelijk in de voegen en op het tegelwerk hebben genesteld. Het demonteren en desinfecteren van alle demontabele onderdelen of vervangen diverse onderdelen en het vervangen van de kitnaden. In bijzondere gevallen worden ook de voegen in tegelwanden hersteld en de installaties gedesinfecteerd. In bijlage 10 is een uitwerking meegestuurd met het werkprogramma van de dieptereiniging, maar betreft minimaal de handelingen zoals hierboven vermeld.

1.5 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan Opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief leiding en toezicht).

Opdrachtnemer dient hiervoor in de bijlage 07, tabblad regiewerkzaamheden, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Indien het vloeronderhoud betreft worden de tarieven op basis van een vierkante meterprijs opgegeven. Opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is en waarvoor de werkzaamheden verricht moeten worden.

Voor alle regieopdrachten dient een offerte te worden opgesteld door Opdrachtnemer, conform de door Opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door Opdrachtgever dienen offertes binnen 3 werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring door de locatieverantwoordelijke wordt, door Opdrachtgever, aan de opdracht een kostenplaats toegekend en wordt de opdracht in het klantenportaal geplaatst.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Op locatie dient altijd een werkbon getekend te worden voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Offertes op basis van nacalculatie dienen gespecificeerd te zijn op werkzaamheden met bijhorende uren en eventuele inzet van machines.

Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt Opdrachtgever zich het recht voor om een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. Indien deze uitspraak ten gunste van Opdrachtgever is dan zijn deze kosten van de keuring voor Opdrachtnemer en dienen tevens de afgekeurde punten hersteld te worden door Opdrachtnemer.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door Opdrachtnemer.

1.6 Werktijden en werkbare dagen

Bij Opdrachtgever dient 5 dagen in de week te worden schoongemaakt op basis van 40 weken per jaar.

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

De werktijden wisselen per school en zijn inzichtelijk gemaakt in bijlage 09. Buiten deze schoolweken dient er een extra schoonmaak plaats te vinden in vakantieperiodes. Deze dagen en momenten wisselen per school en zijn ook in bijlage 09 inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in de calculatie.

1.7 Sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen zoals handzeep, handdoekjes, toiletpapier, enz. worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door de schoonmaakmedewerkers te worden uitgevoerd. Tevens wordt tijdig aan de contactpersoon van Opdrachtgever van de desbetreffende locatie gecommuniceerd indien aanvulling van sanitaire behoeften noodzakelijk is.

2 Ruimtestaten en mutaties

2.1 Ruimtestaat

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

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. In bijlage 07 - Calculatiemodel zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

2.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de ruimtestaat zoals ruimtesoort en vloerafwerking maar ook door verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van Opdrachtgever doorgegeven aan Opdrachtnemer. De prijsconsequenties van deze bestekmutaties worden door Opdrachtnemer doorgerekend gebaseerd op de reeds uitgebrachte offerte voor de aanbesteding (prestatienormen, kengetallen en uurtarief). De m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen dus ongewijzigd te blijven en overeen te stemmen met de kengetallen in de calculatie van de ruimtestaten. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om nieuwbouw niet te gunnen en dus buiten het contract te houden.

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van mutaties ligt bij Opdrachtnemer. Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na overleg met Opdrachtgever. Met wijzigingen in de ruimtestaten wordt als volgt omgegaan:

De mutaties worden door Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het Calculatiebestand. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever ieder kwartaal een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met Opdrachtgever. De door de mutaties aangepaste aannemsom worden zowel aan de locatieverantwoordelijke als ook aan de contractbeheerder van Opdrachtgever gecommuniceerd. Het actuele calculatiebestand is te allen tijde inzichtelijk en toegankelijk voor Opdrachtgever in het online portaal.

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

3 Personeel

3.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer draagt zorg voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar.

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen. Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Dit percentage dient evenredig over het gehele jaar verdeeld te worden. Alle eisen die aan de medewerkers van Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden. Opdrachtgever werkt met een vaste pool van mensen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee de aanwezigheid en uren geregistreerd wordt. Op aanvraag van Opdrachtgever dient de borging van deze registratie door Opdrachtnemer aangetoond te worden.

Indien op een locatie van Opdrachtgever gegrond bezwaar bestaat tegen een medewerker zal zij dit bezwaar met opgaaf van redenen kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel.

3.2 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. Deze VOG moet ook het screeningsprofiel '60 Onderwijs' te bevatten. De VOG dient elke drie jaar vernieuwd te worden. De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

3.3 Legitimatie

De medewerkers van Opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen dat ze werkzaam zijn voor Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd. Medewerkers van Opdrachtnemer die nieuw op een locatie te werk worden gesteld dienen zich voor aanvang

van de werkzaamheden voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke. Dit geldt ook voor uitzendmedewerkers.

3.4 Huisregels

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

Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is verboden binnen de poorten van de locaties. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van Opdrachtgever.

3.5 Taal

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

3.6 Opleiding

Minimaal 80% van alle medewerkers in dienst van Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen binnen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor opleiding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.7 Social return

Opdrachtnemer verplicht zich om zich in te zetten om een gedeelte van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de Overeenkomst te besteden aan inspanningen in het kader van SROI. Het percentage van SROI bedraagt 5% van de productieuren. Jaarlijks levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan waarin de operationele invulling is uitgewerkt.

3.8 Overname personeel

Opdrachtnemer dient de regelgeving dan wel eventueel geldende CAO afspraken toe te passen. Het gehele proces van personeelsovername dient tussen zittend en verwervend schoonmaakbedrijf plaats te vinden. Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie rekening met de mogelijke suppletiekosten. Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten. *Het aangeleverde overzicht vanuit het huidig schoonmaakbedrijf is toegevoegd als bijlage 13.*

3.9 Leiding

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. Opdrachtgever wenst één aanspreekpunt te hebben voor het gehele contract. Deze SPOC (single point of contact) dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten en zal regelmatig met de contractbeheerder en/of de locatieverantwoordelijken, overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. Hij/zij dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract, gemaakte afspraken altijd na te komen, accuraat en snel te handelen en betrokken te zijn. De SPOC stuurt de objectleiding en/of werkvoorbereiders aan op de locaties. De objectleiding is te allen tijde beschikbaar als operationeel aanspreekpunt voor de locaties.

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

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar Opdrachtgever;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die Opdrachtgever als spoed aanduidt, Opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen;
- Juiste facturatie (zie paragraaf facturatie) en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van de locaties. De uren van de SPOC zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke. De verslagen worden in het digitale softwaresysteem gezet.

3.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen op de dag van uitval aangevuld te worden, zodat aan het einde van iedere werkdag wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma dat op de betreffende dag van toepassing is. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Het vervangende personeel dient altijd voor aanvang van de werkzaamheden aangemeld te worden bij de locatie en geïnstrueerd te zijn met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en regels.

4 Kwaliteit en controles

4.1 DKS-procescontrole

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

4.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KMS - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Vanaf de tweede maand van het schoonmaakcontract worden 4x keer per jaar per locaties kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontlenuen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en – controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn. De kosten voor deze metingen zijn voor Opdrachtgever. Indien de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld zal vanaf 2 weken na het aanleveren van de rapportage, een herkeuring uitgevoerd worden op kosten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

In bijlage 11 "Boeteclausule" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

4.3 Audit

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

4.4 Kwaliteitsbeleving

Opdrachtnemer voert jaarlijks een kwaliteit belevingsonderzoek uit met betrekking tot haar dienstverlening op de locaties. Een half jaar nadat het nieuwe contract afgesloten is zal het eerste kwaliteit belevingsonderzoek uitgevoerd worden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van Opdrachtgever. Bij

onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden bij het volgende onderzoek.

4.5 Nulmeting

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

4.6 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met Opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel, kwaliteit en facturatie minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

5 Veiligheid, Arbo en Milieu

5.1 Machines, middelen en materialen

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

Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

5.2 Veiligheid

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

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

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

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

5.3 Toegankelijkheid en afsluiten

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er eventueel scholen geopend en/of afgesloten dienen te worden door Opdrachtnemer. Onder het afsluiten van het gebouw wordt verstaan:

- Controleren of alle ramen en deuren gesloten zijn, controleren of geen medewerkers/ gebruikers aanwezig zijn, controle of er geen defecte kranen of

verstoppingen zijn. Vervolgens het inschakelen van de beveiligingsinstallatie (indien aanwezig) en afsluiten van het gebouw.

Indien medewerkers van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever ten onrechte het brand- of inbraakalarm activeren zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ieder incident te melden bij de locatieverantwoordelijke. Afhankelijk van het tijdstip van de schoonmaak is de schoonmaakmedewerker verantwoordelijk voor het inschakelen van het alarm. Dit is inzichtelijk gemaakt in bijlage 09.

5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag, gedurende lesweken, tussen 7:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

5.5 Milieu

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

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

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

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

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

5.6 Afval

Opdrachtgever wenst haar bedrijfsvoering op een zo duurzaam mogelijke manier in te richten en wenst het afval zo veel mogelijk te scheiden. Van Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat hij/zij hier een vooruitstrevende rol in aanneemt. Per afvalstroom zal een andere kleur afvalzak gebruikt worden. Op dit moment worden onder andere papier, plastic, GFT en restafval gescheiden. Opdrachtnemer zorgt ook voor deze afvalstroom dat deze naar de daarvoor bestemde container wordt afgevoerd. Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. Opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de aanbieding. Opdrachtgever ontvangt hiervoor geen separate facturen. In de gebouweninformatie is beschreven welke afvalstroom per locatie gescheiden wordt.

6 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

6.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

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

6.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op Opdrachtnemer worden verhaald. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen gebruik maken van de parkeergelegenheden, indien aanwezig, op het terrein van de locaties van OGMF en rondom de gebouwen. Indien medewerkers op de fiets komen, dienen zij de fiets in de fietsenstalling op locatie te plaatsen.

6.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten. De medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de stooklijn van de school. Dit betekent dat de stooklijn niet aangepast wordt voor de schoonmaak.

6.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan Opdrachtnemer een werkkast/opslagruime ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimten. Een overzicht van aantallen werkkasten per school is inzichtelijk gemaakt in bijlage 09.

6.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van Opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels zijn voor rekening Opdrachtnemer. Een overzicht van locaties welke afgesloten worden door Opdrachtnemer is inzichtelijk gemaakt in bijlage 09. Gedurende de overeenkomsten kunnen hierin scholen wijzigen.

7 Communicatie en facturatie

7.1 Overleggen

Opdrachtgever gaat uit van de volgende communicatie met de inschrijver:

Centraal

- 4 keer per jaar overleg tussen de contractbeheerder van Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief. In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast.

Decentraal

- Maandelijks met de objectleiding van Opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Inschrijver neemt hiertoe het initiatief. In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Na gunning dient Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen. In de onderstaande matrix is de communicatiestructuur beschreven in een communicatiematrix:

| Minimale frequentie | Contactpersoon Opdrachtgever | Contactpersoon Opdrachtnemer | Onderwerpen |
|---|------------------------------|---|--|
| 2x per jaar - Tactisch/Strategisch overleg (centraal) | Nader te bepalen | SPOC/Rayonleider/Contract-manager Opdrachtnemer | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer • Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; • KPI en verbeterpunten; Advies; Escalaties; Managementrapportage. • Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; • (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); |

| | | | |
|--|------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Benoeming van nieuwe contactpersonen. |
| 4x per jaar Operationeel (centraal en decentraal) | Nader te bepalen | SPOC/Rayonleider/ Objectleider | <ul style="list-style-type: none"> • Klachten en complimenten; • Lopende offertes; • Regiewerkzaamheden; • Planning; • Mutaties; • Verbeterpunten. |
| Bij bezoek aan locatie -> 1x per maand buiten de school-vakanties (decentraal) | Nader te bepalen | Rayonleider/Objectleider/ Voorwerker | <ul style="list-style-type: none"> • Klachten en meldingen; • Kwaliteitsmeting bespreken (DKS); • Kwaliteitsbeleving aan de hand van vragenlijst; • Aandachtpunten logboek; • Dagelijkse gang van zaken; • Benoeming van nieuwe contactpersonen |

7.2 Managementinformatie

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

- Tevredenheid locaties (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: hoe ziet het klachtenproces eruit, welke klachten waren er, en hoe zijn deze opgelost? Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?

Medewerkers

- Verloop medewerkers (vertrek/ nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Urenoverzicht -> overzicht daadwerkelijke productie uren per locatie
- Overzicht van inzet directe toezichturen; afgezet tegen de gecalculeerde uren.
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;

Financiën en kwaliteitszorg

- Totaal financieel overzicht met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;
- Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;

- Resultaten VSR-metingen, inclusief 1x per jaar bespreken van bonusregeling; *
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

Vanuit de aanbesteding follow up van de volgende thema's:

- Kansen – en risicodossier;
- Optimale communicatie en processen;
- Duurzaamheid.

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

7.3 Logboek en gebouwinformatieboek

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

Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;

Enkele locaties wensen daarnaast ook een fysiek logboek op locatie. Dit is in bijlage 09 inzichtelijk gemaakt.

7.4 Klachtenregistratie- en afhandeling

Via de klantenportal van Opdrachtnemer kunnen klachten en meldingen worden doorgezet. Op dit meldpunt worden alle meldingen en klachten in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de klachten uit te gaan van de volgende richtlijnen:

- Verstoringen van, of klachten over het normale dagelijkse schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- De status van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) dienen binnen 24-uur schriftelijk (of per e-mail) te worden teruggekoppeld naar de contactpersoon van de schoollocatie.

Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

7.5 Facturatie

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. OGMF wenst per maand één verzamelfactuur te ontvangen van alle locaties, waarbij de kosten per locatie inzichtelijk zijn en aan een kostenplaats gekoppeld zal worden. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd op basis van de offerte en het offertenummer van Opdrachtgever. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Het versturen van een factuur voor extra opdrachten is niet toegestaan zonder dat Opdrachtgever hiertoe een digitale opdracht heeft verstrekt.

Facturen dienen de volgende informatie te bevatten:

- Locatie;
- Kostenplaats;
- Kosten exclusief btw;
- Kosten inclusief btw.

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

Factuuradres:

Onderwijsgroep Midden-Friesland
Postbus 409
8440 AK HEERENVEEN
crediteuren@ogmf.nl

Het juiste kenmerk en/of kostenplaats per locatie, zal na gunning gedeeld worden.