

# Programma van Eisen

Schoonmaakonderhoud

Namens: Proceon Scholengroep



**PROCEON**  
scholengroep



**KEYQUALITY**  
Slim! facilitair inkopen en ontwikkelen

Ref. Nr. : KQBD/03042025

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
2. Uitvoering van de schoonmaak .....	5
2.1 Werkbare dagen & werktijden .....	5
2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden .....	5
2.2.1 Dagelijkse werkzaamheden .....	5
2.2.2 Aanvullende informatie over locaties .....	6
2.2.3 Periodiek vloeronderhoud .....	6
2.2.4 Periodieke werkzaamheden .....	7
2.2.5 Extra werkzaamheden .....	8
2.2.6 Overmacht .....	8
2.2.7 Apparatuur .....	9
2.2.8 Sanitaire voorzieningen .....	9
3. Ruimtestaat en mutaties .....	10
3.1 Prijzen .....	10
3.2 Contractmutaties .....	10
4. Personeel .....	11
4.1 Inzet personeel .....	11
4.2 Vervanging .....	11
4.3 Regelgeving .....	11
4.4 Verklaring Omtrent Gedrag .....	11
4.5 Legitimatie .....	11
4.6 Bedrijfskleding .....	12
4.7 Regels .....	12
4.8 Taal .....	12
4.9 Opleiding & cursussen .....	12
4.10 Leiding .....	12
4.11 Toegang .....	13
4.12 Onderaannemer .....	13
5. Contractbeheer en kwaliteit .....	15
5.1 VSR-DKS controles (procescontrole) .....	15
5.2 VSR-KMS .....	15
5.2.1 Aankondiging controle(s) .....	15
5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat .....	16
5.3 Nulmeting .....	16
5.4 KPI-Model .....	17
6. Veiligheid, Arbo en Milieu .....	18
6.1 Machines, middelen en materialen .....	18
6.2 Veiligheid .....	18
6.3 Milieu .....	18
7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever .....	20
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever .....	20
7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van) opdrachtgever .....	20
7.3 Nutsvoorzieningen .....	20
7.4 Werkkasten .....	20
7.5 Sleutels/toegangspassen .....	20
8. Communicatie en facturatie .....	21
8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever .....	21
8.2 Communicatie .....	21
8.3 Communicatiematrix .....	21
8.4 Managementinformatie .....	22
8.5 Logboek en gebouwinformatieboek .....	22

8.6	Facturatie.....	23
9.	<b>Aanvullende eisen glasbewassing .....</b>	<b>24</b>
9.1	Algemene eisen glasbewassing .....	24
9.2	Risico- inventarisatie en evaluatie .....	24
9.3	Uitvoering glasbewassing .....	24
9.4	Oplevering glasbewassing .....	25
9.5	Frequentie glasbewassing.....	25
9.6	Kwaliteitsmetingen glasbewassing .....	25
9.7	VCA.....	25
9.8	Planning/vooraankondiging.....	25

## **1. Inleiding**

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage 01 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud & glasbewassing, met referentienummer KQBD/03042025.

Met het indienen van de inschrijving op deze aanbesteding gaat opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit programma van eisen en dient deze onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het programma van eisen.

## **2. Uitvoering van de schoonmaak**

### **2.1 Werkbare dagen & werktijden**

Op de locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 weken. Studiedagen vallen binnen de 40 weken. Op deze dagen is de school geopend en dient er schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd. Buiten deze schoolweken dient er een extra schoonmaakdag te worden uitgevoerd op de laatste dag van de herfstvakantie, kerstvakantie, carnavalsvakantie, meivakantie en de zomervakantie. Op deze dag dient er schoonmaak uitgevoerd te worden in burea kamers, verkeersruimten en sanitaire ruimtes.

Opdrachtgever kan in overleg met de locatieverantwoordelijke van de school in onderwijsluwe periodes of marge-/studiedagen en dergelijke 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.

In de vakanties kan het zijn dat het personeel nog werkzaam is op de locaties. Indien er in deze periode wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met opdrachtgever per locatie vastgesteld. Indien er wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden tenminste een week vooraf kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan 1 week van tevoren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht. Van opdrachtnemer wordt hierin een proactieve rol verwacht, bijvoorbeeld door het regelmatig raadplegen van de jaarkalender van de betreffende locatie.

### **2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden**

Met opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden een handelingsgerichtcontract afgesloten. De basis voor het af te sluiten contract wordt gevormd door de in bijlage 08 vastgelegde frequenties. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden.

Een schone school is een gedeelde verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat zoals wordt overeengekomen in de werkprogramma's. Van school mag verwacht worden dat zij meedenken en acteren om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Het is belangrijk dat er contactmomenten zijn om zaken af te stemmen maar ook dat er wordt geanticipeerd op de door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

#### **2.2.1 Dagelijkse werkzaamheden**

Minimaal vier weken voor de start van de opdracht wordt door opdrachtnemer de werkprogramma's ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van opdrachtgever. Voor ruimten waarin minder dan vijf dagen per week schoonmaakactiviteiten plaatsvinden wordt op een duidelijk overzicht weergegeven op welke dagen er wordt schoongemaakt. De planning, voor dagen waarop wordt schoongemaakt, wordt

opgesteld in overleg met opdrachtgever. Wekelijkse werkzaamheden in het programma worden op dag niveau gepland. Periodieke werkzaamheden in het werkprogramma worden op weekniveau gepland. De planning wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.

Wijzigingen op de planning worden pas na overleg doorgevoerd. Op alle planningen wordt een versienummer en een datum van opstellen weergegeven. Actuele planningen zijn steeds aanwezig in alle werkkasten, in het gebouwinformatieboek en indien gewenst in de leslokalen. Veiligheidsbladen van de te gebruiken reinigingsmiddelen zijn ook te vinden in de werkkasten.

Onderstaand worden zaken benoemd die de opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk:

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Opdrachtgever verplicht de 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;
- 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 tijden waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;

### **2.2.2 Aanvullende informatie over locaties**

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat in de leslokalen meer inventaris aanwezig is ten opzichte van kantoren en leraren zullen niet dagelijks alle spullen 'hoog' zetten. Bij alle locaties zijn de entrees voor de kinderen naar de speelplaatsen meer vervuild door zand. Alle extra informatie is weergegeven in bijlage 09.

### **2.2.3 Periodiek vloeronderhoud**

Periodiek vloeronderhoud is deels onderdeel van de opdracht. Het sprayen, opblokken en conserveren van de vloeren is buiten de scope van de opdracht. Proceon wil deze werkzaamheden bij de specialist beleggen. Het periodiek schrobben van harde vloeren (bij een frequentie van 4 of minder) is wel onderdeel van het periodiek vloeronderhoud. Indien blijkt dat de kwaliteit van de geleverde werkzaamheden niet voldoen aan het kwaliteitsniveau welke Proceon nastreeft, is Proceon gerechtigd om deze werkzaamheden ook bij een specialist te beleggen.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel in de jaarplanning vermelden als wel een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Indien de werkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden dient de uitvoering uiterlijk één week voor start van de vakantie aangekondigd te worden. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient opdrachtnemer dit af te stemmen met de locatiedirecteur tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

Facturering van het periodiek vloeronderhoud dient te worden verwerkt in het maandbedrag.

#### **2.2.4 Periodieke werkzaamheden**

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.

Aan het begin van elk schooljaar levert opdrachtnemer een periodieke jaarplanning aan waarop alle periodieke werkzaamheden staan omschreven en op weekniveau gepland. Opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning waarna gedurende dat jaar de werkzaamheden volgens de planning uitgevoerd kunnen worden.

In overleg met de contactpersoon op locatie van opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Indien het periodieke werkzaamheden in de zomervakantie worden uitgevoerd dient dit uiterlijk in week 5 van de zomervakantie gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

Bij uitvoering van de werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

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 locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever. Iedere 2 weken 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.

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in het maandbedrag. Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een separate werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de periodieke werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor

bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn.

### **2.2.5 Extra werkzaamheden**

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 07. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

### **2.2.6 Overmacht**

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheid)instanties, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, bliksemingslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt.

Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. In dien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor opdrachtgever worden verhaald op opdrachtnemer.

### **2.2.7 Apparatuur**

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffieautomaten dienen door opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak niet te worden meegenomen.

### **2.2.8 Sanitaire voorzieningen**

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door het schoonmaakpersoneel te worden uitgevoerd, indien nodig meerdere keren per dag. Opdrachtgever wil niet dat toilethouders en/of handdoekdispensers leeg zijn gedurende de dag. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Opdrachtnemer dient bij opdrachtgever door te geven als er sanitaire artikelen besteld dienen te worden.

### 3. Ruimtestaat en mutaties

#### 3.1 Prijzen

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), de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid. Er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

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 Proceon Scholengroep' zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
LOCATIE	Plaats van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m <sup>2</sup> in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt
PRESTATIE M <sup>2</sup> / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte

#### 3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van wijzigingen in ruimtegebruik maar ook door verbouwingen, nieuwe locaties of het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van opdrachtgever doorgegeven aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt de contractbeheerder van opdrachtgever middels een calculatie op de hoogte van de betreffende mutatie. De prijsconsequenties van de bestekmutaties worden vervolgens één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het contract aangepast wordt. Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer een aangepast calculatiebestand voorzien van een duidelijk versienummer, binnen twee weken na het verstrijken van het nieuwe kwartaal. De m<sup>2</sup>/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding.

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.

## 4. Personeel

Oprachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

### 4.1 Inzet personeel

Oprachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. Oprachtnemer 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. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

### 4.2 Vervanging

Oprachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel ingezet moet worden dient de betreffende locatie daarvan vooraf op de hoogte te worden gesteld. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakqualiteit beïnvloeden. Oprachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht op dezelfde dag. 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.

### 4.3 Regelgeving

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. Oprachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van opdrachtnemer. Oprachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij opdrachtnemer.

### 4.4 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn voor opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij opdrachtnemer. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 maanden te beschikken over een VOG. Oprachtnemer dient de registratie en de borging (wel of niet in bezit van VOG) aantoonbaar te kunnen maken in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

### 4.5 Legitimatie

De medewerkers van opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen door middel van een pasje of badge 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.

#### **4.6 Bedrijfskleding**

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.

#### **4.7 Regels**

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Dit houdt in: (Nood)zakelijke of zakelijke doeleinden, zoals contact opnemen met leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

Het is voor het personeel van opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen het gebouw of omgeving van opdrachtgever. 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.

Het is de medewerker van opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

#### **4.8 Taal**

De 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.

#### **4.9 Opleiding & cursussen**

Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van opdrachtnemer die worden ingezet bij opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken 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 de opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

#### **4.10 Leiding**

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke leidinggevende of vergelijkbare functionaris van opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze leidinggevende zal regelmatig overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt proactief mee bij mutaties.

De leidinggevende 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. De leidinggevende dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor opdrachtgever. De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke leidinggevende:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van 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 van opdrachtgever;
- Juiste facturatie en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen (2x per jaar).

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke leidinggevende zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 4 weken bezocht kan worden. 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 locatie verantwoordelijke.

#### **4.11 Toegang**

Opdrachtnemer is, op sommige scholen verantwoordelijk voor de opening en sluiting van het gebouw en in een aantal gevallen ook voor opening van het gebouw. Opdrachtnemer zorgt bij verlaten van het pand wel dat deze is afgesloten. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

Iedere schoollocatie is voorzien van een alarmbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt de toegang- en afsluitcodes aan de contractverantwoordelijke van opdrachtnemer. Deze dienen te allen tijde gescheiden gehouden te worden van de desbetreffende sleutel en bij verlies of vermoedelijk verlies van de code, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij tijdige melding kan de locatie een wijziging doorvoeren. Indien een locatie niet correct wordt betreden of afgesloten door medewerkers van opdrachtnemer en dit is duidelijk aantoonbaar te maken middels het registratiesysteem, zijn eventuele kosten voor rekening van opdrachtnemer.

De medewerkers van opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

#### **4.12 Onderaannemer**

Opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van vaste medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor

specialistische werkzaamheden. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.

## 5. Contractbeheer en kwaliteit

Contractbeheer ten behoeve van het schoonmaakcontract zal onderverdeeld worden in twee hoofd items:

- Periodieke overleggen op basis van managementrapportages
- Kwaliteitscontroles

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 2 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- VSR-DKS controles (procescontrole), per school minimaal 1x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- VSR-KMS controles (controle op de technische kwaliteit), per school 4x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;

### 5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de 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 die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van opdrachtgever.

### 5.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per school door opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe viermaal per jaar. Opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De volgende AQL-waarden worden daarbij gehanteerd:

- Leslokalen 7%
- Kantoren 7%
- Sanitair 4%
- Verkeersruimten 7%

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde 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.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

#### 5.2.1 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage

op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hiervan af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hiervoor is uitgenodigd.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, wordt de controle pas na 16.00 uur de dag van tevoren aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

### **5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat**

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor meting niet kan worden uitgevoerd;

En/of

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen tien (10) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode, vanaf twee weken na het aanleveren van de rapportage, vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voorrekening van opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 10% ingehouden worden op de maandfactuur van de betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. Opdrachtgever ontvangt een creditnota van opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een malusregeling toegepast (50% op de maandfactuur) en opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, kan opdrachtgever de wachtkamerconstructie in werking zetten.

### **5.3 Nulmeting**

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting 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. Mocht bij deze laatste nulmeting blijken dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd zoals is overeengekomen, is opdrachtgever gerechtigd om de nieuwe leverancier opdracht

te geven voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op kosten van de huidige zittende, ofwel de latende, opdrachtnemer.

Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe opdrachtnemer binnen één week de onafhankelijke partij hiervan op de hoogte te stellen. Middels een eventuele hernulmeting zal beoordeeld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

#### **5.4 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 en kwaliteit minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

## **6. Veiligheid, Arbo en Milieu**

### **6.1 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.

### **6.2 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.

### **6.3 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 zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de 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.

## **7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever**

### **7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever**

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

### **7.2 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 zal 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.

### **7.3 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.

### **7.4 Werkkasten**

Op iedere locatie zal aan opdrachtnemer een werkkast/opslagruime ter beschikking worden gesteld voor het opbergen van schoonmaakmiddelen en materialen. 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.

### **7.5 Sleutels/toegangspassen**

Medewerkers van opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening opdrachtnemer.

## 8. Communicatie en facturatie

### 8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau. De contractbeheerder, tevens de single point of contact voor opdrachtnemer, van opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en medeverantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is de contractbeheerder de contactpersoon op strategisch niveau voor opdrachtnemer. Deze contractbeheerder is verantwoordelijk voor het monitoren van KPI 's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

### 8.2 Communicatie

Opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt tussen de diverse voor de opdracht relevante afdelingen. Tevens dient op deze lijst zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van opdrachtnemer.

### 8.3 Communicatiematrix

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen o.a.:
1x per jaar - Strategisch overleg (centraal)	Hoofd Bedrijfsvoering	Districtmanager/Directeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening;</li> <li>• Aanpassing van de overeenkomst;</li> <li>• (Markt-) ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer.</li> </ul>
2x per jaar - Tactisch overleg (centraal)	Hoofd Facilitaire Zaken	Rayonmanager/Rayonleider	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving;</li> <li>• KPI en verbeterpunten;</li> <li>• Presentatie van de managementrapportage;</li> <li>• Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie;</li> <li>• (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits);</li> <li>• Benoeming van nieuwe contactpersonen.</li> <li>• Personele zaken en aansturing;</li> <li>• Kwaliteitsmetingen;</li> <li>• Klachten en verbeterpunten;</li> <li>• Planning;</li> </ul>

#### **8.4 Managementinformatie**

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

- Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke scholen en hoe zijn deze opgelost?
- Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek/nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, 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-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing); \*
- Resultaten audits; (indien van toepassing);\*
- Resultaten DKS-controles.\*

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

#### **8.5 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 fysiek logboek op locatie. 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 webbased portal te worden geplaatst.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het (digitale) logboek te maken. 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;
- Tekeningen.
- Taakkaarten, danwel check act kaarten, per ruimtecategorie waarop aangegeven staat wat altijd (dagelijks) schoongemaakt dient te worden, alleen als er stof of vlekken aanwezig zijn, periodiek schoongemaakt wordt en welke onderdelen out of scope zijn.

De kosten voor het beschikbaar stellen van een digitaal logboek zijn voor rekening van opdrachtnemer.

## **8.6 Facturatie**

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

Opdrachtgever verwerkt alléén digitale facturen die naar [facturen@proceon.nl](mailto:facturen@proceon.nl) verstuurd worden. Bij voorkeur in het format 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één mailbericht verstuurd worden.

### **Informatie op de factuur**

Opdrachtgever wenst 1 verzamelfactuur voor de locaties. Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de school of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief schoolcode (BRIN-nummer) te staan.

### **Betalingstermijn**

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen. In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende werkbon, gegeven door opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

## 9. Aanvullende eisen glasbewassing

*Onderstaande eisen omtrent de glasbewassing zijn alleen van toepassing bij daadwerkelijke uitvoering. Glasbewassing is optioneel binnen de scope van de opdracht en zal 'op afroep' uitgevraagd worden.*

### 9.1 Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidig geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het 'Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf' waarbij de leidraad 'Veilig werken op hoogte' onderdeel van uitmaakt.

Voor werkzaamheden voor glasbewassing dienen de uitvoerende medewerkers in bezit te zijn van certificaat Werken op Hoogte. Deze cursus dient jaarlijks herhaald te worden. De kosten voor opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer.

### 9.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt uiterlijk één maand na gunning en uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassing-) werkzaamheden uitgevoerd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit 'Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche'. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### 9.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas c.q. gevel, de directe omlijsting (kozijnen) met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

De onderstaande opsomming behoren tot de glasbewassing:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het schoon opleveren van gevelbeplating;
- Het zonder lekstrepen, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen, omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het schoon opleveren van omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het verwijderen van eventueel lekwater.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof. Onder vuil wordt onder andere verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag en methodefouten waar onder lekstrepen, vegen en/of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde

werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de leverancier dit vooraf aan opdrachtgever door te geven.

#### **9.4 Oplevering glasbewassing**

De glas- en gevelreiniging wordt door opdrachtnemer opgeleverd aan de contractverantwoordelijke van opdrachtgever. Opdrachtgever tekent voor akkoord indien de kwaliteit voldoet aan de afspraken.

#### **9.5 Frequentie glasbewassing**

De frequenties zijn benoemd in het calculatiemodel. Indien opdrachtgever een extra glasbeurt wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

#### **9.6 Kwaliteitsmetingen glasbewassing**

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om metingen uit te laten voeren door een onafhankelijke partij op de glasbewassing. Indien bij de meting van de glasbewassing blijkt dat het resultaat onvoldoende is (meer dan 10% van alle gecontroleerde elementen wordt afgekeurd) dient het gebouw (binnen/buiten) binnen zes weken na controle in zijn geheel opnieuw gewassen te worden. Na bewassing vindt een hermeting plaats, de kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien uit de hermeting blijkt dat het resultaat nog steeds onvoldoende is, is opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de factuur betreffende de glasbewassing van het betreffende gebouw.

#### **9.7 VCA**

Naast de eisen met betrekking tot veiligheid dient opdrachtnemer VCA gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

#### **9.8 Planning/vooraankondiging**

In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden aan de locatieverantwoordelijke van Marel Red Meat. Opdrachtnemer dient de uitvoeringsbeurt aan te kondigen uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaande uitvoering.