



Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en sanitaire middelen
Internationaal Theater Amsterdam

Datum: 13-10-2025
Versie: 2.0
Status: Definitief

Ervaring delen.
Waarde creëren.

Inhoud

1	Schoonmaakdienstverlening	3
1.1	Gewenste contractvorm	3
1.2	Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden	3
1.3	Aanvullende werkzaamheden	7
1.4	Overige werkzaamheden	8
1.5	Werkzaamheden op afroep	8
1.6	Werkdagen en werktijden	9
1.7	Gebruik materialen en middelen	11
2	Sanitaire middelen	14
2.1	Eisen dispensers	14
2.2	Montage dispensers	16
2.3	Verrekening dispensers	17
3	Samenwerking	18
3.1	Management Opdrachtnemer	18
3.2	Communicatie	19
3.3	Meldingen	21
4	MVO	23
4.1	Ambitie Internationaal Theater Amsterdam	23
4.2	Milieu	25
5	Prestatiemanagement	26
5.1	KPI: Samenwerking	26
5.2	KPI: Technische en belevingskwaliteit	28
5.3	KPI: Bedrijfsvoering	28
6	Personeel	30
6.1	Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	30
6.2	Eisen schoonmaakmedewerkers	30
6.3	Veiligheid	33
6.4	Signaleringstaken	33
7	Transitie	35
7.1	Implementatiefase	35
7.2	Nulmeting	35

1 Schoonmaakdienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening van het regulier- en periodiek schoonmaakonderhoud.

Informatie over de ambitie van ITA en missie en visie zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad.

1.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst, ter vervanging van het huidige inspanningsgerichte contract, een resultaatgericht contract af te sluiten.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

- Het gebouw kan onderverdeeld worden in twee gebieden; publiek toegankelijke gebieden en niet-publiek toegankelijke gebieden, zie de ruimtestaat in bijlage 5. Opdrachtnemer dient in beide gebieden schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren.
 - Publieke ruimten:
De ruimten die toegankelijk zijn voor bezoekers en/of derden en die intensief worden gebruikt. Hieronder vallen in ieder geval de volgende ruimten: de brasserie, de centrale entree, foyers, theaterzalen, publiekstoegankelijke sanitaire ruimten, een aantal kleedkamers en bijbehorende verkeersruimten.
 - Niet-publieke ruimten:
De ruimten die uitsluitend toegankelijk zijn voor medewerkers, geautoriseerde derden en het personeel van Opdrachtnemer. Hieronder vallen onder meer kantoorruimten, overige sanitaire ruimten, een deel van de kleedkamers, vergaderruimten en overige interne faciliteiten.

Buiten scope

De volgende ruimten vallen buiten scope van deze dienstverlening:

- Technische ruimten;
- Opslagruimten.

Optionele scope:

- Tweede locatie (opslagruimte van 2.500 m²). Op dit moment wordt een externe locatie gebruikt als opslagruimte van Opdrachtgever. In de huidige situatie valt deze locatie buiten de scope van de schoonmaakdienstverlening. Gedurende de contractduur zal de opslagruimte verhuizen naar een nieuwe locatie. Momenteel is nog onbekend of deze locatie onder dit contract komt te vallen als de verhuizing gereed is.

1.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

1.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- | | |
|---------------------|--------|
| ▪ Sanitaire ruimten | AQL 4% |
| ▪ Verkeersruimten | AQL 7% |
| ▪ Bureaukamers | AQL 7% |
| ▪ Overige ruimten | AQL 7% |

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - Moeten:
 - vrij van gehecht vuil;
 - vrij van los vuil en dicht stof;

- vrij van methodefouten;
- aanslag vrij zijn;
- vrij van afval zijn;
- tot 3 meter spinragvrij zijn;
- voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
- Mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn.
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren: gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlekvrij is;
 - Zachte vloerbedekking: het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden. Het volledig reinigen van het glas wordt door een aparte leverancier uitgevoerd.

1.2.3 Uitzonderingen

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- Binnenzijde koffiezetapparaten;
- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;

- Elektronische apparaten;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal;
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking.

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

1.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

Regulier schoonmaakonderhoud	Oplevermoment	Tijdstip
Sanitaire ruimten publieke deel BG (Brasserie)	2x per dag	Voor 10:00 uur en vanaf circa. 17:00 uur een naloopronde
Sanitaire ruimten overig	1x per dag	Geen voorkeur
Publieke ruimten BG (o.a. Brasserie)	1x per dag	Voor 10:00 uur
Publieke ruimten vanaf eerste etage	1x per dag	Geen voorkeur
Niet-publieke verkeersruimten	2x per week	Geen voorkeur
Bureaukamers en overige niet-publieke ruimten	2x per week	Geen voorkeur

- Op alle locaties alle afvalbakken, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers. Met uitzondering van de afvalbakken bij de brasserie;
- Op locatie van Opdrachtgever zijn twee afvalhokken aanwezig waarvan één ten behoeve van de brasserie;
- Het dagelijks buitenzetten van de containers aan de weg tussen 06:00 en 07:00 uur 's ochtends;
- Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

1.4 Overige werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het periodieke schoonmaakonderhoud en zijn opgenomen in bijlage 5 prijzenblad. Tenzij anders aangegeven dienen de kosten voor deze werkzaamheden opgenomen te worden in de periodieke werkzaamheden in het prijzenblad.

1.4.1 Aanvullende eisen dieptereiniging keuken

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging van de keuken van de brasserie dient Opdrachtnemer de werkzaamheden uit te voeren zoals omschreven in bijlage 8.

1.4.2 Schoonloopmatten

Opdrachtnemer dient schoonloopmatten periodiek te wisselen tegen een frequentie van 1 keer per 4 weken. Tijdens de oplevermomenten van regulier onderhoud dienen de schoonloopmatten aan de kwaliteitseisen te voldoen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met een wisselende vervuilingsgraad door de tijd heen, bijvoorbeeld door weersomstandigheden tijdens verschillende seizoenen. In bijlage 5 prijzenblad, werkblad 2b is opgenomen hoeveel en welke schoonloopmatten aanwezig zijn.

1.5 Werkzaamheden op afroep

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever, Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door senior medewerker of hoofd Gebouw & Facilitair. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden. Wat Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer rondom de signaleringsfunctie, is te lezen in paragraaf 6.4.

Bij voorstellingen waar meer vervuiling verwacht wordt, zal vooraf melding gemaakt worden bij Opdrachtnemer. Hier kan Opdrachtnemer vervolgens rekening mee houden in de planning.

In verband met de aard van de organisatie van Opdrachtgever wordt van Opdrachtnemer verwacht dat bij het uitvoeren van (extra) werkzaamheden flexibel wordt ingespeeld op het zaalgebruik en

theaterprogramming. Dit betekent onder meer dat werkzaamheden op afroep kunnen plaatsvinden in aansluiting op of voorafgaand aan voorstellingen, repetities of andere culturele activiteiten.

Opdrachtnemer houdt rekening met deze planningsdynamiek en stemt de inzet in overleg met Opdrachtgever tijdig af.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

1.5.1 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Opdrachtgever wenst dieptereiniging van het sanitair op afroep te kunnen uitvragen. Het zal geen vast onderdeel vormen van de dienstverlening, maar zal enkel uitgevoerd worden op aanvraag.

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- Het ontkalken van sanitaire objecten;
- Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- Het reinigen van voegen tussen tegels;
- Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

1.6 Werkdagen en werktijden

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de werktijden aangegeven. De exacte tijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd. Op locatie wordt overwegend overdag schoongemaakt.

Publieke-ruimten

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan publieke ruimten kunnen van maandag tot en met zondag zijn, met uitzondering van de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. Tijdens een aantal algemeen erkende feestdagen zullen wel voorstellingen gespeeld worden in het theater en zijn de publieke ruimten in gebruik. De brasserie is dan ook geopend. In dit geval kunnen aanvullende

schoonmaakwerkzaamheden noodzakelijk zijn. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden en zich beschikbaar te stellen voor het uitvoeren van werkzaamheden op deze dagen, op afroep en in overleg met Opdrachtgever.

Voor onderstaande door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen geldt dat de publieke ruimten en de brasserie gesloten zijn.

- Nieuwjaarsdag;
- Koningsdag;
- Zomerstop (ongeveer twee weken in de periode halverwege juli t/m halverwege augustus).

Jaarlijks deelt Opdrachtgever uiterlijk 1 september de jaarplanning voor het daaropvolgende jaar met Opdrachtnemer, waarin ook aangegeven staat met welke feestdagen ITA geopend is en voorstellingen ingepland staan. Opdrachtgever heeft het recht om gedurende het kalenderjaar de planning te wijzigen. Deze wijzigingen zullen tijdig gecommuniceerd worden met Opdrachtnemer.

Niet-publieke ruimten

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan niet-publieke ruimten kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen.

Voor onderstaande feestdagen geldt dat de niet-publieke ruimten gesloten zijn.

- Nieuwjaarsdag;
- Eerste en Tweede Paasdag;
- Koningsdag;
- Bevrijdingsdag eens in de vijf jaar;
- Eerste en Tweede Pinksterdag;
- Eerste en Tweede Kerstdag.

Periodiek onderhoud

Op de verplichte feestdagen (Nieuwjaarsdag en Koningsdag) is de locatie van Opdrachtgever in de basis gesloten. Er is dan geen reguliere schoonmaakdienstverlening aanwezig in het pand. Er kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden wanneer het pand gesloten is.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud (o.a. aan vloeren) enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers en bezoekers aanwezig zijn. Dit zal voornamelijk tijdens de zomerstop zijn (ongeveer twee weken in de periode halverwege juli t/m halverwege augustus). Dit zal inzichtelijk worden gemaakt op basis van de jaarplanning die Opdrachtgever deelt met Opdrachtnemer. De brasserie is tijdens deze zomerstop gesloten. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

1.7 Gebruik materialen en middelen

1.7.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Op elke verdieping heeft Opdrachtnemer toegang tot een werkkast. Daarnaast is er een opslagruimte voor sanitaire artikelen op in de kelder. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

1.7.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

1.7.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd;
- Na iedere reparatie.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen 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.

1.7.4 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten (handzeep, handdoek rollen en tissuepapierproducten) bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door Opdrachtgever;
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair

reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;

- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
 - De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 - De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 - Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

2 Sanitaire middelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorzien in sanitaire middelen. Dit omvat enerzijds het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en anderzijds het leveren en onderhouden van dispensers ten behoeve van de sanitaire verbruiksartikelen.

2.1 Eisen dispensers

Het aantal dispensers staat weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 5. In werkblad 3 staat de huidige afname van sanitaire verbruiksartikelen weergegeven. De aantallen zijn een indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een inventarisatie doet en in overleg met Opdrachtgever het definitieve aantal dispensers per soort en per locatie vaststelt.

2.1.1 Type dispenser per ruimte

Opdrachtgever wenst de volgende dispensers per type ruimte:

- Toiletruimte:
 - Toiletrolhouder;
 - Toiletborstelhouder;
 - Luchtverfrisser (deze hoeven enkel geplaatst te worden in het publiekstoegankelijke gedeelte);
 - Toiletbrilreiniger dispenser (deze hoeven enkel geplaatst te worden in het publiekstoegankelijke gedeelte);
- Hygiëneboxen;
- Toilet voorruimte:
 - Zeepdispenser;
 - Handdoekdispenser;
- Pantry kantoor:
 - Zeepdispenser;
 - Handdoekdispenser;

2.1.2 Algemene eisen dispensers

De volgende minimumeisen zijn van toepassing op alle dispensers:

- De dispensers hebben een minimale levensduur van 8 jaar, nadat Opdrachtnemer deze geplaatst heeft;
- Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor Opdrachtnemer;
- Alle dispensers zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst na te bestellen;
- Alle dispensers zijn voorzien van een makkelijk bereikbaar slotje voor het kunnen openen van de houder door de schoonmaker. Er is één uniforme sleutel per type dispenser waarmee alle dispensers van dat type te openen zijn. De dispensers zijn eenvoudig bij te vullen;
- Alle dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen;
- Alle dispensers zijn vandalisme-proof;

- Alle dispensers zijn eenvoudig te reinigen, onderhoudsvrij en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectant. De dispensers verkleuren niet onder invloed van gebruikte schoonmaak- en desinfectiemiddelen
- Alle dispensers zijn wit en/of grijs en van dezelfde lijn om eenheid te creëren. Na gunning zal dit verder afgestemd worden;
- Alle dispensers functioneren volledig zonder dat aansluiting op elektriciteit nodig is. Enkel de luchtverfrissers mogen eventueel gebruik maken van batterijen;
- Alle dispensers zijn van hard plastic of RVS.

2.1.3 Aanvullende eisen sanitaire middelen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire verbruiksartikelen:

- Handdoek en houder;
 - De dispenser is geschikt voor papieren handdoekjes of katoenen rolhanddoeken;
 - Bij iedere droging volgt een schoon aanbod;
 - Het papier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - De handdoekrol scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - De handdoekrol is zacht en van absorberend materiaal;
- Maxihanddoekrol en houder:
 - De handdoekrol is van papier en minimaal van tweelaags;
 - In de houder past één rol;
 - Het papier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - De handdoekrol scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - De handdoekrol is zacht en van absorberend materiaal;
- Zeep en dispensers:
 - Er wordt gebruik gemaakt van vloeibare zeep of foam;
 - De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal en bevat geen desinfectanten;
 - Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
 - De dispenser lekt niet;
 - Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist);
- Toiletrollen en houder:
 - De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol of één maxirol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk;
 - Tijdens het uitnemen van het papier uit de toiletrolhouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;
 - Het toiletpapier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken;
 - Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
 - Het toiletpapier is tweelaags;

- Het toiletpapier dient neutraal, wit (minimaal 78%) en onbedrukt te zijn;
- Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
- De toiletrol dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten;
- Luchtverfrisser
 - De luchtverfrisser(navulling) is beschikbaar in minimaal vier verschillende geuren;
 - De luchtverfrisser is vloeibaar of in de vorm van een strip;
 - De luchtverfrisser dient hufterproof te zijn met zo min mogelijk losse onderdelen;
 - Gebruik van drijfgas is niet toegestaan;
 - De luchtverfrisser gaat minimaal 60 dagen mee;
- Toiletborstel en houder:
 - De omwisselfrequentie is standaard eens per 24 weken;
 - De toiletborstel is los vervangbaar;
 - De toiletborstel is wit van kleur;
 - De toiletborstel is van kunststof;
- Hygiëneboxen:
 - De omwisselfrequentie is standaard één keer per 4 weken;
 - De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
 - De omkasting van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
 - De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
 - De minimale inhoud is 15 liter;
 - De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
 - Bij het openen van de box is geen inhoud te zien;
- Toiletbrilreiniger enkel in de sanitaire ruimten in het publiekstoegankelijke gedeelte.

2.2 Montage dispensers

De initiële implementatie (montage) van dispensers wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient afgerond te zijn binnen een periode van zes weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor de implementatie aanvangt, doet Opdrachtnemer een proefplaatsing. Nadat de proefplaatsing is goedgekeurd door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met de montage. Voor deze proefplaatsing kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

Wanneer Opdrachtnemer de oude dispensers van Opdrachtgever verwijdert, worden direct de nieuwe dispensers geplaatst. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van vervanging ergens geen dispensers hangen. Opdrachtnemer dient per locatie de gedemonteerde dispensers te verzamelen en over te dragen aan Opdrachtgever. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. Indien de boorgaten van de huidige dispensers van Opdrachtgever niet worden hergebruikt, maakt Opdrachtnemer de boorgaten dicht in lijn met de rest van de ruimte (kleur,

materiaal etc.). Opdrachtnemer verwijdert de oude kit en/of lijmresten indien van toepassing. Opdrachtnemer hoeft bij de montage van nieuwe dispensers geen kit te gebruiken.

Indien een dispenser kapot gaat, dient Opdrachtnemer binnen 24 uur na melding van Opdrachtgever een nieuwe dispenser te monteren. Dit geldt ook in het weekend.

Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/-resten op de vloer.

2.3 Verrekening dispensers

Indien in de werkelijke situatie meer dan 5% van de dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. In de managementrapportage dient Opdrachtnemer op te nemen hoeveel dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door Opdrachtgever.

3 Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe de samenwerking zal plaatsvinden en is de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt.

Opdrachtgever wenst een stabiele samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Open communicatie, elkaars belangen begrijpen en anticiperen op ontwikkelingen en uitdagingen, staan hierbij centraal. Overleg vindt plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

3.1 Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

3.1.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.1.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve

houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de Operationeel Coördinator officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanneme. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

3.2 Communicatie

3.2.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Enmalig	Implementatieteam	Facilitair manager; Senior medewerker Gebouw en Facilitair	Binnen 1 maand na definitieve gunning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstart- en implementatieplan; ▪ Format (kwartaal) & (jaar) rapportage; ▪ RI&E ▪ Samenwerking ▪ KPI's
Strategisch	Directie en Eindverantwoordelijke tactisch niveau/accountmanager	Directie; Senior medewerker Gebouw en Facilitair	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Financiële voortgang; ▪ MVO en innovatie; ▪ Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/accountmanager	Hoofd Gebouw & Facilitair; Senior medewerker Gebouw en Facilitair	4 x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwartaalrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Klantbeleving; ▪ Klachtenregistratie en -behandeling; ▪ Inzet en kwaliteit medewerkers; ▪ Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Senior medewerker Gebouw en Facilitair Assistent bedrijfsleider Horeca	6x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mutaties; ▪ Facturatie; ▪ Knelpunten en verbeterpunten; ▪ Operationele aangelegenheden.

Tabel 1: Overlegstructuur

3.2.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

Indien een digitale rapportagemodule beschikbaar is, verstrekt Opdrachtnemer kosteloos toegang daartoe aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3.3 Meldingen

3.3.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het FMIS systeem (Planon) van Opdrachtgever. Meldingen worden automatisch doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze mogelijk gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer. Planon wordt naar verwachting in Q4 2025 in gebruik genomen door Opdrachtgever.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

3.3.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;

- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

3.3.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd (bevestiging)	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur (binnen openingstijden ITA) 2 uur (buiten openingstijden ITA)	Afhankelijk van calamiteit.

Tabel 2: Oplostijdenmatrix

Meldingen van klachten en storingen worden uitsluitend op werkdagen in behandeling genomen. Meldingen die in het weekend worden gedaan, worden opgepakt op de eerstvolgende werkdag.

Indien de opdrachtnemer een storing of klacht niet zelfstandig kan oplossen en hiervoor afhankelijk is van een derde partij of aanvullende werkzaamheden op een ander moment moet uitvoeren, blijft de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het veiligstellen van de situatie en het voortgangsborging van het primaire proces van de opdrachtgever. De opdrachtnemer blijft aanspreekpunt tot de definitieve oplossing is gerealiseerd, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

4 MVO

Binnen Internationaal Theater Amsterdam speelt MVO ook een rol. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op MVO en wat het betekent voor ITA. Binnen deze aanbesteding zal de focus minder op MVO gericht zijn, maar meer op de kwaliteit van de dienstverlening.

4.1 Ambitie Internationaal Theater Amsterdam

Verduurzaming theater

Om de kunstenplanperiode 2025-2028 voert Opdrachtgever, binnen het meerjarenonderhoudsplan (MJOP), verschillende maatregelen uit die bijdragen aan verduurzaming van het monumentale gebouw, de bedrijfsvoering en de producties. Ambitie is om in 2030 het meest duurzame monumentale gebouw van Nederland te zijn. In het duurzaamheidsplan zijn verschillende doelstellingen uitgewerkt, zoals de aanleg van een zonnestroom dak met groene dakranden, vervanging van monumentaal glas door hoogwaardig isolerend glas, isolatie van installaties en daken met waar mogelijk duurzaam geproduceerd materiaal en het gefaseerd vervangen van theaterverlichting door LED. Ook wordt waar mogelijk gebruikgemaakt van hergebruikt decor- en productiemateriaal en zijn er initiatieven voor biodiversiteit, waaronder het huisvesten van bijenvolken.

Duurzaamheid vormt geen op zichzelf staand doel binnen deze opdracht, maar is wel een belangrijk aandachtspunt bij het maken van keuzes. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij binnen zijn dienstverlening meedenkt, adviseert en meewerkt aan de uitvoering van duurzaamheidsinitiatieven, en waar mogelijk duurzame oplossingen toepast binnen de overeengekomen dienstverlening, zonder de continuïteit of kwaliteit te beperken. Hierbij kan worden gedacht aan het toepassen van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en het efficiënt omgaan met water en energie.

Op deze manier wordt, samen met Opdrachtnemer, invulling gegeven aan de duurzaamheidsdoelstellingen, passend binnen de aard en omvang van de werkzaamheden en in lijn met de mogelijkheden van het monumentale gebouw.

Fair practice code

ITA committeert zich aan de Fair Practice Code. De Fair Practice Code is een gedragscode die gericht is op het bevorderen van eerlijke, transparante en duurzame samenwerkingspraktijken in de culturele en creatieve sector, gebaseerd op de kernwaarden Solidariteit, Transparantie, Duurzaamheid, Diversiteit en Vertrouwen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich kunnen identificeren met de genoemde kernwaarden.

Een inclusieve werkvloer

Opdrachtnemer streeft naar een inclusieve werkvloer met twee hoofddoelen: het vergroten van de instroom van medewerkers met diverse (etnische) achtergronden en het bevorderen van een gelijkwaardige, inclusieve bedrijfscultuur. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij dit actief

ondersteunt binnen zijn organisatie en bij de uitvoering van de opdracht. In dit kader wordt waarde gehecht aan:

- hogere instroom van medewerkers met een andere (etnische) achtergrond en het creëren van een gelijkwaardige en inclusieve bedrijfscultuur.
- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Stimuleren van sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten.

Vitaliteit

Vitaliteit draagt direct bij aan werkplezier, productiviteit en het algehele welzijn van medewerkers. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht en inzet uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.1.1 Inclusiviteit

Opdrachtgever hecht waarde aan een personeelsbestand dat een representatieve afspiegeling is van de samenleving. Opdrachtnemer draagt zorg voor een diverse samenstelling van het team, waarbij zowel medewerkers met verschillende (etnische) achtergronden als medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt actief worden betrokken en ingezet, om zo een inclusieve en evenwichtige werkomgeving te bevorderen.

Deze inzet sluit aan bij de wens van Opdrachtgever om via haar leveranciers bij te dragen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen, ongeacht eventuele beperkingen, volwaardig kan deelnemen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

De inzet van Social Return betreft een groeiscenario, vanaf de start van de overeenkomst zet Opdrachtnemer voor minimaal 2% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Gedurende de rest van de initiële looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar 5% van de loonsom.

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad, bijlage 5, bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak (tabblad 2a).

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich

bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

4.2.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

4.2 Milieu

4.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

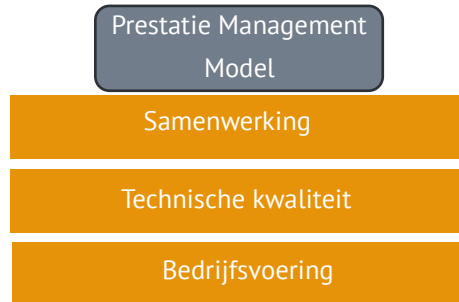
4.2.2 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig voldoen aan geldende en toekomstige (lokale) regelgeving inzake duurzaam vervoer, zoals emissievrije zones.

5 Prestatiemanagement

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een drietal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



Figuur 1: Prestatie management model

De drie KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

5.1 KPI: Samenwerking

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever te bepalen in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald)			

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid medewerkers	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met Opdrachtgever</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit FD te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Opdrachtgever.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.2 KPI: Technische en belevingskwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen (VSR-KMS, conform NEN 2075)	Voldoende score op alle onderwerpen	Minimaal één keer per contractjaar op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; ▪ Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; ▪ Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer. 			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Gebruikerstevredenheid over de schoonmaak	Minimaal een gemiddelde van 7,5 op een schaal van 1-10	Gebruikersbelevingsonderzoek (o.b.v. voorstel uit offerte) onder gebouwgebruikers eenmaal per jaar.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

5.3 KPI: Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per twee contractjaren door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<p><u>Beschrijving</u></p> <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan</p>			

de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

6 Personeel

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

6.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens. Deze gegevens worden enkel gedeeld op verzoek.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

6.2 Eisen schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

6.2.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen. Clean as you go!

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basisopleiding direct leidinggevenden' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse en/of Engelse taal. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te

dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse en Engelse taal voldoende beheersen;

- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

6.2.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

6.2.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

6.2.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden conform jaarplanning ITA.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

6.2.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage is de toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij verlies bedraagt de boete minimaal € 25 per sleutel. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

Opdrachtnemer stelt bij oplevering van sanitaire dispensers één (1) set sleutels van de dispensers in de publieke ruimten ter beschikking aan Opdrachtgever, ten behoeve van bijvullen tijdens piekmomenten zoals tijdens evenementen.

6.2.6 Parkeerbeleid

Op de locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer geen parkeergelegenheid. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor eventuele parkeerkosten die opdrachtnemer maakt. Fietsen kunnen gestald worden in de fietsenkelder onder het gebouw.

Voor het laden en lossen van goederen is een ontheffing aanwezig bij de receptie.

6.3 Veiligheid

6.3.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

6.3.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

6.3.3 Veiligheid

Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht passende maatregelen te treffen ter waarborging van de persoonlijke veiligheid van haar medewerkers, conform de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate instructie van haar medewerkers en ziet toe op naleving van de toepasselijke arbeidsomstandigheden- en veiligheidsvoorschriften van het theater. Indien werkzaamheden onder risicovolle omstandigheden noodzakelijk blijken, kan van betrokken medewerkers het bezit van een geldig VCA-certificaat worden verlangd.

6.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren.

Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient direct gemeld te worden via het FMIS (Planon) of bij de receptie;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

7 Transitie

7.1 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever het implementatieplan verder uitwerken na definitieve gunning. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

7.2 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.