

Programma van Eisen
Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing



Referentienummer: RVE01072025
Datum: 11 september 2025

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Programma van eisen schoonmaakonderhoud	5
2.1	Dagelijkse schoonmaak.....	5
2.2	Periodieke schoonmaak.....	6
2.2.1	Periodiek vloeronderhoud.....	7
2.3	Regiewerkzaamheden	8
2.4	Sanitaire voorzieningen.....	9
2.5	Afval.....	9
2.6	Werktijden en werkbare dagen	10
2.7	Sluitrondes.....	10
3	Ruimtestaten en mutaties	11
3.1	Ruimtestaat.....	11
3.2	Contractmutaties	11
4	Personeel.....	13
4.1	Inzet personeel.....	13
4.2	Verklaring Omtrent Gedrag	13
4.3	Legitimatie	13
4.4	Huisregels	14
4.5	Werkkasten	14
4.6	Taal.....	14
4.7	Opleiding	14
4.8	Overname personeel.....	15
4.9	Leiding.....	15
4.10	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	16
5	Kwaliteit en controles	17
5.1	DKS-procescontrole	17
5.2	VSR-KMS Contractbeheersing	17
5.3	Audit	17
5.4	Nulmeting	18
5.5	KPI-Model	18
6	Veiligheid, Arbo en Milieu	19
6.1	Machines, middelen en materialen.....	19
6.2	Veiligheid	19

6.3	Milieu	19
7	Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever	21
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever	21
7.2	Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever.....	21
7.3	Alarm	21
7.4	Nutsvoorzieningen.....	21
8	Communicatie en facturatie.....	22
8.1	Management vanuit de opdrachtgever	22
8.2	Logboek en gebouwinformatieboek.....	23
8.3	Managementinformatie	24
8.4	Klachtenregistratie- en afhandeling	25
8.5	Facturatie.....	25
9	Implementatie	27
10	Aanvullende eisen ten aanzien van de glasbewassing	28
10.1	Risico- inventarisatie en evaluatie	28
10.2	Uitvoering glasbewassing	28
10.3	Oplevering glasbewassing	29
10.4	Frequentie glasbewassing.....	29
10.5	VCA.....	30
10.6	Planning / vooraankondiging.....	30
11	Beëindiging van de overeenkomst	31

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen voor schoonmaakonderhoud en glasbewassing bij het Lingecollege worden omschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2 Programma van eisen schoonmaakonderhoud

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats op 4 locaties van het Lingecollege in Tiel. In de gebouwen zijn diverse ruimtesoorten gevestigd, deze zijn onderverdeeld in: Werkplekken, sanitair, verkeersruimten, sportzalen, opslagruimten en lokalen (theorie en praktijk).

2.1 Dagelijkse schoonmaak

De basis voor het af te sluiten handelingencontract wordt gevormd door de werkprogramma's. De Werkprogramma's zijn als bijlage toegevoegd (bijlage 3). Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de opdrachtnemer in een duidelijk en overzichtelijke taakplanning (per locatie) verwerkt te worden. Tevens dient de opdrachtnemer binnen één week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van de taakplanning wordt voorgelegd aan de opdrachtgever. Op de taakkaart dient de naam van de locatie te zijn opgenomen.

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

Onderstaand worden zaken benoemd die 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;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 160x stofwissen en vlek verwijderen en 40x moppen en vlek verwijderen staat, dient de vloer 5x per week te worden gereinigd, 4x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen en vlek verwijderen. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd, maar betekent dit dat de frequentie stofwissen en vlek verwijderen (4x per week) niet wordt verminderd. In de ruimte dient 5x per week de vloer te worden schoongemaakt;
- De 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;
- Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden;

- Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom (ook op wanden, deurposten en meubilair) en inktvlekken op vloeren verstaan;
- Het verwijderen van vlekken en schopstreken op wanden (indien afwasbaar) is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden;
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gemopt;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk;
- Na schoonmaak dienen ramen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, zonwering omhoog gedaan te worden, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist het alarm te worden geactiveerd;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden, landkaarten, whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De glasplaten van de voetbaltafels dienen ook meegenomen te worden in het dagelijks werk;
- Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de lokalen niet worden aangeveegd door de docenten;
- Op dagen dat de vloeren worden gereinigd dient de schoonmaak zelf de stoelen op de tafels te plaatsen. Leerlingen halen zelf de stoelen van de tafels de dag erna;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Opdrachtnemer dient zich ervan bewust te zijn dat er bij Opdrachtgever met kinderen gewerkt wordt en dat het opruimen van urine of braaksel soms onderdeel kan zijn van de werkzaamheden;
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages etc. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht;

2.2 Periodieke schoonmaak

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in het werkprogramma in bijlage 3.

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

Voor de periodieke werkzaamheden dient de opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn voor de verantwoordelijke van de locatie. Iedere 2 weken loopt de contactpersoon van de opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de 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.

2.2.1 Periodiek vloeronderhoud

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

Het vloeronderhoud van de linoleum-vloeren worden **niet** in het totaalbedrag meegenomen. Deze werkzaamheden worden pas gefactureerd na uitvoer. De kosten worden wel uitgevraagd in het prijzenblad. Bij het onderhoud van de linoleum vloeren wordt onderscheid gemaakt tussen topcoaten en recoaten. Hierbij wordt uitgegaan van 2 jaar topcoat en het 3e jaar recoat.

De handelingen van het **topcoaten** van vloeren is als volgt:

- De vloer wordt met een ontvettend product of lichte stripper geschrobd (geen diep stripper) ook op moeilijk bereikbare plaatsen/delen.

- Schrobben met een rode of blauwe pad en een low speed eenschijfsmachine.
- Vervolgens moet de vloer nagespoeld worden met schoon water(geneutraliseerd) en met de waterzuiger worden gedroogd.
- Hierna met de mop nadweilen en wanneer de vloer opgedroogd is kan de eerste polymeerlaag aangebracht worden. (Dunne laag aanbrengen)
- Nadat deze is gedroogd kan de tweede laag worden aangebracht. Deze heeft een langere droogtijd nodig om ook uit te harden.

Bij het **recoaten** van vloeren dient de vloer eerst te worden gediepstript. Hieronder wordt verstaan:

- Het verwijderen van alle oude waslagen, inclusief randvergoring en ook op moeilijk bereikbare plaatsten/delen;
- Het voorbereiden van de vloer voor het aanbrengen van het polymeer (o.a. neutraliseren, drogen, matteren en reinigingen);
- Zodra de vloer volledig droog en vrij van vervuiling is, dient de vloer voorzien te worden van 2 hechtingslagen en daarna kruislings van minimaal 2 lagen polymeer te worden voorzien.

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

Bij het (re)coaten/ sprayen/ schrobben van vloeren dient door opdrachtnemer de betreffende ruimte in- en uitgeruimd te worden. Deze kosten zijn inbegrepen.

Er dient door de opdrachtnemer een jaarlijks vloerenadvies te worden aangeleverd dat 2x per jaar besproken en eventueel goedgekeurd wordt door de contractbeheerder en locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever. Er dient per locatie inzichtelijk te zijn welke onderhoudsbeurten (conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging tapijt) benodigd zijn en op welke vloeren werkzaamheden uitgevoerd zijn. Het advies dient te zijn voorzien van een kostenoverzicht. Het jaarlijkse vloeronderhoud dient altijd tijdens de vakanties uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige planning (minimaal 4 weken voor de start van de vakantie) en communiceert deze met de betreffende locaties.

Vlekken in tapijt die niet te verwijderen zijn na het uitvoeren van de dieptereiniging worden schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer levert aantoonbaar maximale inspanning om de vlek te verwijderen in het tapijt.

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

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

2.3 Regiewerkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair

gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht aan de opdrachtnemer worden opgedragen en worden dan afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven (inclusief leiding en toezicht).

De opdrachtnemer dient hiervoor in de Bijlage 1 'Prijzenblad' tabblad regie, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc. Indien het vloeronderhoud betreft worden de tarieven op basis van een vierkante meterprijs opgegeven. De opdrachtgever zal bij afroep van de werkzaamheden opgeven, wat het totale oppervlak is en waarvoor de werkzaamheden verricht moeten worden.

Voor alle regieopdrachten dient een offerte te worden opgesteld door de opdrachtnemer, conform de door de opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door de opdrachtgever dienen offertes binnen 3 werkdagen per e-mail aangeleverd te worden en in de online portal geplaatst te worden. Na schriftelijke goedkeuring door de locatieverantwoordelijke wordt, door de opdrachtgever, aan de opdracht een PO-nummer toegekend.

Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de opdrachtgever. Op locatie dient altijd een werkbon getekend te worden voor de uitvoering van de werkzaamheden. Op de factuur dient het offertenummer vermeld te zijn. Facturen zonder kostenplaats, kostendrager, offertenummer en werkbon(nummer) worden **niet** in behandeling genomen.

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

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

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

2.4 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen dient dagelijks door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de sanitaire middelen, deze worden aangevuld in een centrale opslagruimte. Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen deze vervolgens opslaan in de wekkast. Opdrachtnemer heeft een signaalfunctie in het voorraadniveau van de sanitaire middelen.

2.5 Afval

Opdrachtgever wenst haar bedrijfsvoering op een zo duurzaam mogelijke manier in te richten en wenst het afval zo veel mogelijk te scheiden. Op dit moment worden alleen papier/karton en restafval gescheiden. Mocht opdrachtgever in de toekomst meer afvalstromen te gaan scheiden dan wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij hierin een

meedenkende rol vervult. Opdrachtnemer zorgt dat de afvalstromen naar de daarvoor bestemde container worden afgevoerd. Vuilniszakken dienen afgevoerd te worden naar de daarvoor bestemde containers. De opdrachtnemer dient voor de afvalzakken te zorgen. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de aanbieding. De opdrachtgever ontvangt hiervoor geen separate facturen.

2.6 Werktijden en werkbare dagen

Op alle locaties wordt gedurende 5 dagen in de week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 weken (op basis van vakantierooster). De openingstijden/weken zijn beschreven in de gebouweninformatie in bijlage 4.

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

Examenperiodes vallen ook onder onderwijsluwe periodes. Indien Opdrachtgever in deze periodes extra handelingen wenst (zoals bijvoorbeeld een hogere frequentie van examenruimtes en tafels) dan dient Opdrachtnemer dit zonder extra kosten uit te voeren in plaats van ruimtes die door de examenperiodes minder of niet in gebruik zijn.

Per ruimte is bepaald op basis van hoeveel weken en dagen in de week er schoonmaak nodig is. De oplevermomenten (frequentie) voor de ruimten is weergegeven in de kolom 'frequentie' van de ruimtestaten, bijlage 1 'Prijzenblad'.

De werktijden voor de uitvoering van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen tussen 15:00 – 17:00 of na 17:00 uur. De naloopronde in het sanitair wordt uitgevoerd tussen 11:00 en 12:00 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden en dagen, in samenspraak met de opdrachtgever per locatie vastgesteld. De gewenste tijden staan beschreven in de bijlage 4 gebouweninformatie. Er dient zoveel als mogelijk een overlap te zijn in de aanwezigheid van de schoonmaakmedewerker en de gedelegeerde persoon van de locatie voor een dagelijks contactmoment.

Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien de opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

2.7 Sluitrondes

Indien de schoonmaak op locaties plaatsvindt op momenten buiten de opengestelde tijden, dan is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het, op de juiste manier, (af)sluiten van de locaties. Hierbij zorgt opdrachtnemer dat alle buitendeuren zijn afgesloten en dat het alarm op de juiste manier wordt ingeschakeld. Bij verlies van toegangsdrager (sleutel, pasje, druppel of vergelijkbaar) worden de kosten hiervan verhaald op de opdrachtnemer.

3 Ruimtestaten en mutaties

3.1 Ruimtestaat

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

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

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
Locatie	Naam van de locatie
Gebouw	Gebouwnaam van betreffende locatie
Verdieping	Verdieping
Ruimtenummer	Ruimtenummer
Ruimteomschrijving	Functie van de ruimte
Ruimtesoort	Ruimtesoort verwijzend naar werkprogramma/opleverstaat
Oppervlakte (m2) in onderhoud	Bruto vloeroppervlakte in m2
Oppervlakte (m2) niet in onderhoud	Ruimten die niet door de opdrachtnemer schoongemaakt hoeven te worden
Vloerafwerking	Afwerking van de vloer
Uurtarief	Het integrale calculatie-uurtarief
Frequentie	Hoe vaak een ruimte per jaar schoongemaakt dient te worden
Prestatienorm	Aantal vierkante meters dat per uur schoongemaakt wordt met betrekking tot het reguliere onderhoud
Uren per jaar	Het aantal uren dat volgens de opdrachtnemer nodig is om het onderhoud in de betreffende ruimte uit te voeren conform programma.
Kosten per maand	De totale kosten per maand voor het onderhoud voor de betreffende ruimte.
Kosten per jaar	De totale kosten per jaar voor het onderhoud voor de betreffende ruimte.
Opmerkingen	Omschrijving van bijzonderheden

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kunnen er bestekmutaties komen, als gevolg van verbouwingen, nieuwbouwplannen, door leegstand en het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van de opdrachtgever doorgegeven aan de opdrachtnemer.

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

- Toevoegen van nieuwe locaties of delen van objecten worden onder dezelfde condities direct na toevoeging verrekend. Indien dit aan de orde is zal de opdrachtgever dit minimaal 1 maand van tevoren kenbaar maken aan de opdrachtnemer;
- Af- of opschalen van een frequentie in verband met een wijziging in de vervuilingsgraad worden op kwartaalbasis verrekend en gaan direct in;
- Afstoten van locaties of delen van objecten > 100 m² worden direct na afschalen verrekend. Indien dit aan de orde is zal de opdrachtgever dit minimaal 1 maand van tevoren kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De mogelijkheid om eerder af te schalen dient in overleg te gaan;
 - Leegstand/ mutatie van hele locaties of delen van locaties (> 500 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan direct in;
 - Leegstand individuele ruimten of het weer in gebruik nemen van ruimtes na een fase van leegstand (< 100 m²) worden op kwartaalbasis verrekend en gaan in, in het kwartaal ná mutatie;
 - Mutaties in vloerafwerking worden per kwartaal verrekend.
- Minimale verschuivingen worden niet verrekend. De opdrachtnemer houdt er ook rekening mee dat er situaties voorkomen dat er om welke reden dan ook in het reguliere onderhoud extra vervuiling kan optreden. De opdrachtnemer voert de benodigde werkzaamheden uit zonder hiervoor extra facturen te sturen. Voorbeelden zijn een koffievlek in tapijt of stoelbekleding, incidenten in sanitaire ruimten, zandinloop bij entrees, ed. Werkzaamheden kunnen pas als extra gefactureerd worden indien ze niet tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden behoren en ze in overleg en met goedkeuring van de facilitaire coördinator van de betreffende locatie hebben plaatsgevonden.

Opdrachtnemer is op geen enkele wijze gerechtigd kosten te berekenen voor eventuele afschaling van werkzaamheden.

De mutaties worden door de opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten van het prijzenblad. Op basis hiervan vindt, na goedkeuring door de opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever ieder kwartaal per e-mail een overzicht van mutaties en de financiële impact hiervan en deelt dan ook de aangepaste ruimtestaat met opdrachtgever. Deze worden ook in de aangeboden online portal geplaatst. De door de mutaties aangepaste aannemingsom worden zowel aan de locatieverantwoordelijke als ook aan de contractbeheerder gecommuniceerd. Het actuele prijzenblad is te allen tijde inzichtelijk in het klantenportal.

Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Een proactieve rol van de opdrachtnemer is hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat waarin de vooraf gecoördeneerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben opdrachtnemer en opdrachtgever een zelfde referentiekader en bronbestand en dit vereenvoudigt de communicatie.

4 Personeel

4.1 Inzet personeel

Oprachtnemer draagt zorg voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. Er is op iedere locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van 21 jaar of ouder aanwezig.

Conform de in Nederland geldende regels dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

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

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

De medewerkers die door de opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de opdrachtgever te werk gesteld worden. De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende en de contactpersonen.

4.2 Verklaring Omtrent Gedrag

De opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG onderwijs) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

4.3 Legitimatie

De medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

4.4 Huisregels

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht 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 de opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor zakelijke doeleinden. En te allen tijde buiten het zicht van leerlingen.

Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is verboden binnen de poorten van de locaties.

Het is de medewerker van de 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, tenzij verzocht door Opdrachtgever.

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

4.5 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan de opdrachtnemer een werkkast ter beschikking worden gesteld. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast.

4.6 Taal

De schoonmaakmedewerker beheerst de Nederlandse taal in voldoende mate zodat taakomschrijving, veiligheids- en andere instructies, correct begrepen worden en communicatie via het logboek te allen tijde mogelijk is. De leiding beheerst de Nederlandse taal in die mate dat communicatie met de opdrachtgever zeer vlot kan verlopen.

4.7 Opleiding

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever dienen een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. 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 de opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.8 Overname personeel

Bij gunning dient de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen.

4.9 Leiding

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

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

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke manager:

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

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van de locaties. De uren van de SPOC zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 2 weken bezocht kan worden. De opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en

maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke. De verslagen worden in het digitale softwaresysteem gezet.

4.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.

De opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient aangemeld te worden en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de opdrachtgever. Door werkprogramma's en periodieke werkzaamheden (middels een portal) inzichtelijk te maken is een vervangende medewerker altijd op de hoogte van de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer voorziet medewerkers van tablets of smartphones waarop deze portal ook inzichtelijk is.

5 Kwaliteit en controles

5.1 DKS-procescontrole

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de (object)leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer het DKS systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van één keer per maand. In andere woorden wordt elke taak één keer per maand hierin meegenomen. De eerste 3 maanden van het contract zullen deze controles met een frequentie van één keer per 2 weken worden uitgevoerd. De 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 inzichtelijk te zijn in het digitale softwaresysteem en aangeleverd te worden per e-mail.

5.2 VSR-KMS Contractbeheersing

De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KMS - Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd. Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen 4x keer per jaar per locatie kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van bovengestelde frequentie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn en in de fysieke klapper te zijn gevoegd. De kosten voor deze metingen zijn voor de opdrachtgever. Als de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld zal er na 5 werkdagen na ontvangst van de VSR-rapportage een herkeuring worden uitgevoerd op kosten van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient, als daarvoor redenen zijn, door middel van een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. De opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de controle. Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de controles pas een uur van tevoren aan te kondigen indien nodig. In bijlage 10 "Boeteclausule" is beschreven wat de norm van de controles dient te zijn en wat de consequenties zijn als deze norm niet wordt gehaald.

5.3 Audit

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor 2 keer per jaar per locatie een (contract-) audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen

opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.4 Nulmeting

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

5.5 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 wordt de consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel, kwaliteit en facturatie minimaal terug te komen. Opdrachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

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. De opdrachtnemer dient dagelijks schone moppen te gebruiken.

De 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. De 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. De opdrachtnemer dient, indien de opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

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

De 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 de opdrachtnemer.

6.3 Milieu

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

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. De opdrachtnemer dient schoon te maken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu en bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen. Veiligheidsbladen van schoonmaakproducten dienen in het digitale softwaresysteem aanwezig te zijn.

De opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. De opdrachtgever zal zorg dragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. De 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 de 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.

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

7 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers of (schoonmaak)apparatuur (die niet aan de opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onttrokken.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de opdrachtnemer worden verhaald. De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever.

7.3 Alarm

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

7.4 Nutsvoorzieningen

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

8 Communicatie en facturatie

8.1 Management vanuit de opdrachtgever

De communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer verloopt als volgt:

Centraal

- 4 keer per jaar kwartaaloverleg tussen de verantwoordelijke contractbeheerder van de opdrachtgever en de contractmanager van de opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten wordt onder andere de managementrapportage en het KPI-model besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

In onderling overleg kan de frequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

Decentraal

Maandelijks overleg met de directe leiding (objectleiding) van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie van de opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de operationele aspecten (aansturing, planning, periodiek werk, regiewerk) en de resultaten (klachten, VSR) besproken. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

Operationeel overleg

Over dag-dagelijkse (operationele) zaken wordt wekelijks met de voorvrouw/man gesproken. Tijdens deze gesprekken wordt kort overleg gevoerd over verbeter- en aandachtspunten.

In onderling overleg wordt de frequentie aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De opdrachtnemer dient van alle besprekingen (centraal en decentraal) een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning dient de opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een communicatieplan op te stellen conform bovenstaande frequenties en eisen.

In de onderstaande matrix is de communicatiestructuur beschreven in een communicatiematrix:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
4x per jaar - Tactisch/Strategisch overleg (centraal)	Contractmanagers opdrachtgever	SPOC/Rayonleider/Contractmanager opdrachtnemer	<ul style="list-style-type: none">• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening;• Aanpassing van de overeenkomst;

			<ul style="list-style-type: none"> • (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer • Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; • KPI en verbeterpunten; Advies; Escalaties; Managementrapportage. • Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; • (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); • Benoeming van nieuwe contactpersonen.
Bij bezoek aan locatie -> 1x per maand buiten de school-vakanties (decentraal)	Locatiedirecteuren en/of facilitaire verantwoordelijke van locatie	Rayonleider/Objectleider/Voorwerker	<ul style="list-style-type: none"> • Klachten en meldingen; • Kwaliteitsmeting bespreken (DKS); • Kwaliteitsbeleving aan de hand van vragenlijst; • Aandachtspunten logboek; • Dagelijkse gang van zaken; • Benoeming van nieuwe contactpersonen
Wekelijks (decentraal)	Locatiedirecteuren en/of facilitaire verantwoordelijke van locatie	Voorman/voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeter- en aandachtspunten.

8.2 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op elke locatie dient een logboek aanwezig te zijn. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webportaal te worden geplaatst. Ook de aanwezigheid en gewerkte uren kunnen in het logboek ingezien worden.

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 logboek te maken.

De opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient 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;
- Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de opdrachtnemer;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie;
- Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen/plattegronden van het gebouw;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Kopieën DKS-controles;
- Taakkaarten op dagniveau.

8.3 Managementinformatie

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

- Top 3 Tops en tips: welke 3 thema's/activiteiten lopen goed, welke 3 thema's/activiteiten kunnen beter?
- Tevredenheid locaties (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, en hoe zijn deze opgelost? Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?

Medewerkers

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

Financiën en kwaliteitszorg

- Totaal financieel overzicht 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.*

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

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

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

8.4 Klachtenregistratie- en afhandeling

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

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

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

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

8.5 Facturatie

De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. Er dient een verzamelfactuur te worden opgesteld met een specificatie per locatie. De factuur kan digitaal worden gestuurd naar facturen@lingecollege.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden apart gefactureerd d.m.v. een maandelijks verzamelfactuur per locatie. Bij deze verzamelfacturen dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden.

Facturen dienen per locatie de volgende informatie te bevatten:

- Vermelding van de periode waar de factuur betrekking op heeft;
- Omschrijving werkzaamheden;

- Specificatie van de verrichte schoonmaakwerkzaamheden op afroep, voorzien van een kopie van de door opdrachtgever afgetekende bon voor het verrichte schoonmaakwerk op afroep op de betreffende locatie;
- Kosten exclusief BTW;
- Kosten inclusief BTW.

De betalingstermijn van de schoonmaakfacturen is 30 dagen vanaf de akkoordbevinding.

Factuuradres:

Lingecollege; Postbus 224; 4000 AE Tiel

9 Implementatie

Opdrachtnemer stelt in zijn aanbieding een implementatieplanning op zoals beschreven in het aanbestedingsdocument. In de opstartfase, 2 maanden lang vanaf de start van de Overeenkomst vindt er een 2-wekelijks overleg plaats tussen de contractmanager van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door opdrachtgever.

10 Aanvullende eisen ten aanzien van de glasbewassing

Voor zover van toepassing gelden alle eisen die gesteld worden ten aanzien van schoonmaak ook voor de glasbewassing. Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende algemene voorschriften:

- Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf;
- Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140;
- Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd;
- Het eten, drinken en roken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan;
- Indien blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is, wordt in overleg met opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden;
- Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door de opdrachtgever op de dienstverlener verhaald.

10.1 Risico- inventarisatie en evaluatie

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er te allen tijde een actueel RI&E in het bezit is van de Opdrachtgever. Wijzigingen moeten tijdig, doch voor uitvoering van de werkzaamheden doorgegeven worden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. alle locaties een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden en naar de uitkomst hiervan te handelen. De rapportage wordt een maand na gunning aan de betreffende contactpersoon van de Opdrachtnemer overhandigd.

10.2 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van glas c.q. gevel, de directe omlijsting (kozijnen) en beplating/boeiboorden, 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 opgegeven oppervlakten in bijlage 1, prijzenblad tabblad "Glasbewassing", bestaan uit de oppervlakte van het glas, de directe omlijsting en eventueel aanwezige beplating. Eventueel aanwezige dakkoepels zijn apart opgenomen. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

Na iedere uitvoeringsdag wordt door de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtnemer de resultaten beoordeeld. Het is van belang dat de Opdrachtgever hierbij wordt betrokken en dat de geleverde dienst geaccordeerd wordt door middel van een getekend opleverdocument. Hierbij zal worden beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

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

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/ vervuiling/ stof. Onder vuil wordt o.a. 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 Opdrachtnemer dit vooraf aan Opdrachtgever door te geven. De werkzaamheden per locatie dienen aaneengesloten uitgevoerd te worden. Gesplitste beurten worden niet geaccepteerd.

10.3 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt opgeleverd aan de contactpersoon van de betreffende locatie. De contactpersoon op de locatie dient een opleverdocument voor akkoord te tekenen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van bijlage opleverdocument (9). Een getekend opleverdocument dient te worden toegevoegd aan de factuur. Indien de wasbeurt wordt uitgevoerd op momenten dat de contactpersoon niet aanwezig is dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat het formulier zo spoedig mogelijk na de beurt alsnog wordt afgetekend.

Indien bij de beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit direct of op een (door Opdrachtgever) gewenst moment, te corrigeren. Dit dient te worden herhaald, totdat aan bovenstaande is voldaan en de Opdrachtgever akkoord is. Betaling door Opdrachtgever vindt pas plaats na het correct uitvoeren van de gehele opdracht van de dienstverlening van de desbetreffende locatie met een afgetekend opleverdocument voor akkoord door de contactpersoon van de desbetreffende locatie.

10.4 Frequentie glasbewassing

In de glasstaat is aangegeven in welke frequentie bepaalde onderdelen van de locaties gewassen dienen te worden. Indien Opdrachtgever een extra beurt wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt. Opdrachtnemer voert

eventuele extra glaswaswerkzaamheden niet eerder uit dan dat daartoe een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen.

Opdrachtgever geeft de voorkeur aan uitvoer voor de start van het schooljaar (eind augustus/begin september) en het nieuwe kalenderjaar (eind december/begin januari). Indien dit voor Opdrachtnemer niet haalbaar is dan dient er overleg plaats te vinden om een geschikt moment te bepalen.

10.5 VCA

De operationeel leidinggevende dient in bezit te zijn van een geldig VOL-VCA certificaat en moeten deze kunnen overleggen voor aanvang van de opdracht. Alle operationele medewerkers dienen in bezit te zijn van een geldig B-VCA certificaat en moeten deze kunnen overleggen voor aanvang van de opdracht. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

10.6 Planning / vooraankondiging

Opdrachtnemer dient ieder jaar (in december) een jaarplanning te verstrekken voor het nieuwe kalenderjaar (op weeknummer) aan de contactpersoon van Opdrachtgever. De werkzaamheden dienen conform deze planning te worden uitgevoerd.

Uiterlijk 1 week vóór de geplande glasbeurt geeft de Opdrachtnemer schriftelijk door op welke specifieke dag(en) de locaties gewassen worden.

Indien de glasbewassing door weersomstandigheden niet volgens planning kan worden uitgevoerd, dient dit 24 uur vooraf schriftelijk te worden gemeld aan contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

11 Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door en op kosten van de opdrachtnemer verwijderd te worden uit de panden.