

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKDIENST-
VERLENING, GLASBEWASSING EN SANITAIRE
VOORZIENINGEN**

DIG-16907

HOOGHEEMRAADSCHAP VAN RIJNLAND



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	4
1.1. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT	4
1.2. SCOPE	4
1.3. SOCIAL RETURN.....	5
1.4. WERKBARE DAGEN.....	5
1.5. WERKTIJDEN.....	5
1.6. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN	5
1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	6
1.8. HUISREGELS.....	6
1.9. GEHEIMHOUDING	7
1.10. INFORMATIEVEILIGHEID EN PRIVACY PORTAL	7
1.11. EIGENDIENST MEDEWERKER	8
1.12. INZET DAGKRACHT	8
1.13. AFVALTRANSPORT	8
1.14. OVERIGE REGULIERE DIENSTEN	8
1.15. NULMETING.....	10
1.16. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE OPDRACHTNEMER.....	10
1.17. IMPLEMENTATIE.....	11
2. REGIE/CALAMITEITEN SCHOONMAAK	11
2.1. PRIJZEN REGIE/CALAMITEITEN SCHOONMAAK.....	11
3. GLASBEWASSING	12
3.1. PRIJZEN	12
3.2. INVENTARISATIE GLAS	12
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	12
3.4. PLANNING GLASBEWASSING <i>PLANNING</i>	12
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING	13
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING	13
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING.....	14
4. SANITAIRE VOORZIENINGEN	14
4.1. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN	14
4.2. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE	14

4.3. AFLEVERTIJDEN	15
4.4. VERBRUIKSGEGEVENS	15
4.5. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS	15
4.6. PRIJZEN	15
4.7. VOORRAADBEHEER	16
4.8. SERVICE EN ONDERHOUD	16
4.9. BEËINDIGING OVEREENKOMST	17
5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	17
5.1. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	17
5.2. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	18
5.3. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	19
5.4. MILIEU	19
5.5. DUURZAAMHEID	20
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	20
6.1. PERSONEEL.....	20
6.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	22
6.3. SLEUTELS EN PASSEN	22
6.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	22
6.5. LEGITIMATIE	22
6.6. BEDRIJFSKLEDING	23
6.7. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	23
6.8. VEILIGHEID.....	23
6.9. SCHADE.....	23
6.10. SIGNALERENDE FUNCTIE	23
6.11. FACTURATIE	24
7. COMMUNICATIE.....	24
7.1. NEDERLANDSE TAAL	24
7.2. OVERLEGSTRUCTUUR	24
7.3. MANAGEMENTINFORMATIE	25
7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	25
7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	26
7.6. BEREIKBAARHEID DAGKRACHT	26
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	26
8.1. KPI OVERZICHT	26

8.2. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR.....	27
8.3. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING	27
8.4. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	27
8.5. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER	27
8.6. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS (KTO)	28
8.7. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT.....	28
8.8. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER AUDIT	29
8.9. INZET SOCIAL RETURN	29

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de uitgangspunten, randvoorwaarden en eisen die gelden voor de aanbesteding van 'SCHOONMAAK GLASBEWASSING EN SANITAIRE VOORZIENINGEN'. Het document heeft als doel duidelijkheid te bieden over de verwachtingen en criteria waaraan de inschrijvers dienen te voldoen.

Het PvE vormt, samen met de overige aanbestedingsdocumenten, de basis voor het indienen en beoordelen van aanbiedingen. In dit document worden de minimale eisen aan de dienstverlening benoemd. Deze zijn bedoeld om te waarborgen dat het resultaat aansluit bij de behoeften van HHR en dat de uitvoering voldoet aan de gewenste kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering van HHR.

Het PvE maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst (Bijlage 3 van de Leidraad) en de daarop van toepassing zijnde Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (AWVODI - 2018) (Bijlage 8 van de Leidraad). De in dit PvE opgenomen eisen en bepalingen gelden als contractuele verplichtingen van de Opdrachtnemer. In geval van strijdigheid of onduidelijkheid prevaleert de volgorde zoals opgenomen in paragraaf 1.8 van de Overeenkomst (Bijlage 3).

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT

Het doel van Hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) is het contracteren van een professionele schoonmaakdienstverlener die resultaatgericht werkt en bijdraagt aan een schone, veilige en representatieve werkomgeving.

1.2. SCOPE

De dienstverlening omvat voor het hoofdkantoor en de buitenlocaties:

- Dagelijkse en periodieke schoonmaak van kantoren, vergaderruimtes, sanitaire voorzieningen en algemene ruimten;
- Periodieke glasbewassing binnen en buiten;
- Faciliteren van dispensers voor sanitaire middelen (incl. speciale lijn voor monumentale panden), hiermee wordt ook bedoeld het wisselen van de vullingen in de dispensers;
- Levering, voorraadbeheer, wisseling en aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen;
- Faciliteren van schoonlooppotten;
- Inzetten dagkracht hoofdkantoor;
- Inzetten vloerenkracht;
- Overige reguliere diensten zoals vloeronderhoud, dieptereiniging, schoonmaak koffieautomaten op enkele buitenlocaties en schoonmaak depots Uitvoeren van regie en calamiteiten schoonmaak op afroep.

Voor de onderstaande locaties gelden alle van bovenstaande werkzaamheden:

AWZI Alphen Kerk en Zanen	Boezemgemaal Gouda
AWZI Alphen Noord	Boezemgemaal Halfweg
AWZI Bodegraven	Boezemgemaal Katwijk
AWZI Gouda	Boezemgemaal Spaarndam
AWZI Haarlem Waarderpolder	Gemeenlandshuis Leiden – Monumentaal pand
	Hoofdkantoor
AWZI Katwijk	Kantoor Katwijk
AWZI Leiden Noord	Sluiskantoor Spaarndam
AWZI Leiden Zuid-west	Steunpunt Bodegraven
AWZI Lisse	

AWZI Nieuwe Wetering	Steunpunt Koudekerk aan de Rijn
AWZI Nieuwveen	Steunpunt Leeghwater
AWZI Noordwijk	Steunpunt Lijnden
AWZI Reeuwijk - Randenburg	Steunpunt Nieuwkoop
AWZI Velsen	Steunpunt Palenstein
AWZI Zwaanshoek	Timmerschuur Katwijk
AWZI Zwanenburg	Tijdelijke huisvesting Haarlem (Alleen schoonmaak)

Bij onderstaande locaties wordt alleen glasbewassing uitgevoerd:

Gemaal Koning Willem I	Nieuwkoop, polder
Gemaal Bloemendaal	Gemaal Laag Boskoop
Gemaal Stein Oukoop	Gemaal Bulaeus Brack
Gemaal Hoogeveen	Gemaal Th. Brans
Gemaal Alpherhoorn	Gemaal De Omringdijk
Wassenaarschepolder	Gemaal De Leyens
Vierambacht, polder	Gemaal Zijdepolder

1.3. SOCIAL RETURN

HHR eist minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeids-handicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen HHR en de Opdrachtnemer de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.4. WERKBARE DAGEN

Bij HHR wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. De locaties van HHR zijn gedurende 6 dagen per jaar gesloten wegens vakantiedagen/collectieve sluiting.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door HHR een maand voor het einde van het jaar gecommuniceerd.

In het Prijzenblad is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is

gebaseerd op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie. Veel locaties kennen een frequentie van 1 x per week.

Elke vrijdag is een gedeelte van het pand op het hoofdkantoor afgesloten voor medewerkers, hier hoeft op vrijdagen ook niet schoongemaakt te worden. Ruimtes die hier onder vallen hebben een frequentie van 204.

Voor overige locaties sluit HHR in de vakantie soms ook een deel van het gebouw. Dat wordt vooraf gecommuniceerd. Deze dagen kunnen gebruikt worden voor periodieke werkzaamheden.

1.5. WERKTIJDEN

HHR eist dat er overdag wordt schoongemaakt op alle locaties. Dit betekent dat de werkzaamheden tussen 7:00 en 19:00 uitgevoerd moeten worden. Na gunning worden de definitieve oplevertijden per locatie in overleg vastgesteld.

1.6. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

HHR verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven voor de locaties die vaker dan één keer per week schoongemaakt worden. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de Opdrachtnemer op basis van frequentie en opleverstaten.

Uitgangspunt voor deze locaties is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het Prijzenblad voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevertijden aan het in Bijlage 6 kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

Voor de uitvoering van periodieke werkzaamheden ontvangt HHR een jaarplanning, de werkzaamheden worden zullen evenredig verdeeld worden over het jaar. Ook stelt Opdrachtnemer taakkaarten op en worden deze ter beoordeling gestuurd naar HHR.

Voor de locaties waar maximaal één keer per week (Freq 52x of 26x per jaar) schoongemaakt wordt is een werkprogramma voorgeschreven welke Opdrachtnemer moet volgen. Het werkprogramma is toegevoegd in de bijlage 7 Werkprogramma.

1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

HHR werkt met Cleandesk policy en met flexwerkplekken op het hoofdkantoor. Op de buitenlocaties hebben medewerkers een eigen werkplek.

Met de huidige werktijden op de locatie Timmershuur Katwijk is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het dagelijks afsluiten van de locatie, Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om het alarm aan te zetten. Voor de buitenlocaties geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het uit- en inschakelen van het alarm als er niemand aanwezig is.

Op de locatie Gemeenlandshuis worden de 1^e en 2^e etage verhuurd, deze worden in dit contract niet meegenomen. In het Gemeenlandshuis wordt een deel van de ruimten op de 1e, 2e en 3e verdieping (zolder) verhuurd aan een externe partij. De ruimten zijn niet opgenomen in de algemene ruimtestaat. De huurder lift echter wel mee op het huidige contract van HHR. Na gunning dient Opdrachtnemer aan deze huurder een overeenkomst aan te bieden tegen dezelfde afspraken als met HHR. De huurder is niet verplicht de overeenkomst aan te gaan. Het betreft ongeveer 450 m².

Vloeronderhoud maakt onderdeel uit van het contract. Tijdens de implementatieperiode wordt in samenspraak met de Opdrachtnemer de kwalitatieve staat van de vloeren vastgesteld en per vloer besloten of onderhoud nog mogelijk is of dat de vloer vervangen moet worden. Per locatie maakt Opdrachtnemer een voorstel om de kwaliteit op juiste niveau te brengen. De kantoorlocaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw. De buitenlocaties zijn alleen met de auto te bereiken. De fietsenstalling van HHR is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is aanwezig bij zowel de kantoorlocaties als de buitenlocaties. De dagkracht kan niet op het terrein van HHR parkeren. 's Avonds mag vanaf 16.30 van het parkeerterrein gebruik worden gemaakt, Mits plekken beschikbaar zijn. Hiervoor kan niet worden gereserveerd.

1.8. HUISREGELS

Voor het gebruik van de gebouwen van HHR geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werk- en verblijfsklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. HHR verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer moet alle (huis)regels en regels m.b.t. (informatie)veiligheid in acht nemen. Deze regels van HHR zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

Algemene huisregels:

- Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
- Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
- Als iets kapot is of vernield, meld dit dan direct aan je HHR;
- Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
- Niet-roken tijdens het werk;
- Niet roken in het gebouw en op het terrein, alleen op de daartoe aangewezen rookplekken;
- Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
- Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
- Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;

- Geen pauze op andere dan daarvoor met HHR afgesproken tijden;
- Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
- Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over HHR en medewerkers;
- Er wordt respectvol omgegaan met HHR medewerkers, bezoekers, collega's en derden.

Eventuele aanvullende huis- en veiligheidsregels is op alle locaties aanwezig en stemt HHR tijdens de implementatieperiode met Opdrachtnemer af. Als iemand zich niet aan de regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan HHR betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

1.9. GEHEIMHOUDING

De dienstverlener is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie die hij in het kader van deze opdracht over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever verneemt. Deze verplichting geldt ook voor het personeel van de dienstverlener, waarvoor hij zorgdraagt dat zij deze geheimhouding naleven.

Daarnaast legt de dienstverlener de bij de opdrachtgever in te zetten medewerkers specifieke geheimhoudings- en gedragsregels op. Dit omvat onder andere beperkingen op het gebruik van sociale media en netwerksites, het plaatsen van informatie op websites en het delen van accountgegevens en/of toegangspassen.

1.10. INFORMATIEVEILIGHEID EN PRIVACY PORTAL

- Alle communicatie tussen gebruiker en portal verloopt via een versleutelde verbinding (TLS 1.2 of hoger).
- Persoonsgegevens (zoals naam of e-mailadres van melders) worden alleen verwerkt indien strikt noodzakelijk voor de dienstverlening (dataminimalisatie).
- Data wordt uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Toegangsbeheer portal

- Toegang is geregeld via Single Sign-On (SSO)
- Toegangsrechten zijn rolgebaseerd (RBAC) en volgen het principe van 'least privilege'. Autorisaties worden minimaal jaarlijks herzien.

Logging & Monitoring

- Toegang en beheeracties worden gelogd. Logs worden minimaal 90 dagen bewaard en beschermd tegen wijziging of verwijdering.

Data-overdracht en verwijdering

- Alle relevante data (tekeningen, meldingen, rapportages) zijn bij einde contract overdraagbaar in een gangbaar, open formaat (zoals PDF, CSV, DWG).
- Alle portaaldata wordt uiterlijk 30 dagen na beëindiging van de overeenkomst verwijderd of geanonimiseerd, met bewijs aan HHR.

Beveiligingsupdates

- Beveiligingsupdates en patches voor het systeem worden tijdig toegepast (binnen 30 dagen na release, kritieke patches binnen 14 dagen).

Back-up

- Regelmatige back-ups van relevante data en configuraties, versleuteld opgeslagen en periodiek getest op herstelbaarheid.

Incidentmanagement

- Bij een (mogelijk) beveiligingsincident meldt de leverancier dit binnen 24 uur aan Rijnland, inclusief eerste analyse en getroffen maatregelen.

ISO 27001-certificering

- De leverancier is bij voorkeur ISO 27001 gecertificeerd of kan aantonen dat een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging wordt gehanteerd.

1.11. EIGENDIENST MEDEWERKER

Op het hoofdkantoor heeft HHR nog een eigen dienst medewerker voor 15,5 uur per week. Zij draait operationeel mee met Opdrachtnemer en wordt ook door Opdrachtnemer aangestuurd. Deze medewerker voert bestek werkzaamheden uit, Opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden in hun calculatie. Bij ziekte of vakantie wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij een vervanger regelen. De vervangende kosten worden als meerwerk opdracht gefactureerd. De kosten voor materialen en middelen voor de eigendienst medewerker worden verwerkt in het uurtarief van de reguliere medewerkers.

1.12. INZET DAGKRACHT

HHR zet een dagkracht in van de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van diverse schoonmaak gerelateerde werkzaamheden op het hoofdkantoor.

De dagkracht wordt dagelijks ingezet tussen 7:30 uur en 16:00 uur, totaal 7:30 uur per dag voor het uitvoeren van bestekwerkzaamheden en 0:30 uur voor het uitvoeren van aanvullende servicewerkzaamheden, onder aansturing en verantwoordelijkheid van HHR. Na gunning van de opdracht wordt de taakindeling van de dagkracht nader vastgesteld. Hierbij kan gedacht worden aan naloop sanitair, extra ad hoc werkzaamheden, vergaderzalen opruimen of omzetten en interne verhuizingen.

De Opdrachtnemer doet in het tabblad overige reguliere diensten van het Prijzenblad een opgave van de jaarkosten voor een dagkracht op basis van 00:30 uur per dag.

1.13. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PD, GFT, restafval, papier en papieren tissues op de sanitaire ruimten gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers in de kelder of buiten.

Opdrachtnemer is verplicht om biologisch afbreekbare afvalzakken te gebruiken voor de GFT-afvalbakken. Voor de overige vuilniszakken, deze moeten gemaakt zijn van gerecycled plastic.

1.14. OVERIGE REGULIERE DIENSTEN

In het Prijzenblad staan overige reguliere diensten omschreven onder het tabblad 8. Overige reguliere kosten, dit betreft ondermeer het reinigen van koffiemachines en het uitruimen van de vaatwasser op de locatie in Katwijk, het reinigen van de afzuigkappen en het schoonmaken van de depots op het hoofdkantoor. Inschrijver vult de overige regulieren in te zetten uren in en de uurtarieven die gehanteerd worden.

Reinigen van drie RVS afzuigkappen opgenomen.

- 3x per jaar reinigen van de buitenzijde (inclusief roosters - reinigen in vaatwasser);
- 2x per jaar (diepte)reinigen van de binnen- én buitenzijde (inclusief roosters reinigen in vaatwasser).

De afmetingen zijn verschillend per afzuigkap: 220x370x70 cm / 220x120x70 cm / 50x85x70 cm.

De uitvoering van de werkzaamheden dient plaats te vinden in overleg.

Schoonmaak Depots

De schoonmakers van het hoofdkantoor stofzuigen elke week één depot zodat elk depot eens in de drie weken aan de beurt komt. Tijdens deze wekelijkse schoonmaakronde zijn dit de werkzaamheden:

- Stofzuigen zij het brede middenpad in de depots, onder de rijplaten die voor de verhoogde drempels liggen en de voorruimte.
- Legen zij de afvalbakken en papierbakken die in elk depot staan.

Na afronding van de wekelijkse ronde noteren ze de datum van de schoonmaak met paraaf op een aftekenlijst.

Elk kwartaal vindt er een integrale stofzuigronde plaats, hierbij worden naast de hierboven genoemde werkzaamheden uitgevoerd maar worden ook alle looppaden tussen de stellingen gestofzuigd, inclusief alle hoeken en plinten. Hiervoor is het nodig om alle stellingen stuk voor stuk te verdraaien.

Eenmaal in de drie jaar worden de depots geheel gereinigd, dit houdt in dat al het meubilair (stellingen, tafels, stoelen en pc's) in de depots worden gereinigd. Het is aan HHR om te bepalen of deze schoonmaak wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer of dat deze als extra opdracht wordt uitgezet bij een derde partij.

Bij deze schoonmaak gelden enkele aandachtspunten:

1. Er wordt van boven naar beneden gewerkt. Als eerste moeten dus de bovenzijden van de stellingen worden schoongemaakt.
2. De hoeveelheid stof is bepalend voor de schoonmaakmethode die wordt gekozen. Als er veel stof ligt, moet dit eerst worden opgezogen met een stofzuigen met HEPA-filter, zodat het stof zich niet kan verplaatsen. Vervolgens moet de bovenzijde worden afgenomen met een licht vochtige doek. Als er weinig stof ligt, kan worden volstaan met alleen afname met een licht vochtige doek.
3. De bovenzijde van de stellingen is niet dicht, er zitten kieren tussen de elementen. Belangrijk is ervoor te zorgen dat bij het afnemen met een doek het stof niet tussen de kieren wordt geveegd en daardoor vervuiling geeft op onderstaande dozen.

Vloeronderhoud

In het Prijzenblad op tabblad 11 vloeronderhoud staan de frequenties en m2 voor het periodieke vloeronderhoud voor tapijt en linoleum. Hier gaat het om dieptereiniging tapijt en het sprayen en top of re-coaten van linoleum.

Het schrobben, stofzuigen en vlekverwijdering valt onder de reguliere schoonmaak.

De onderhoudsadviezen van de vloerenleveranciers moeten gehanteerd worden. Het periodieke onderhoud van vloeren (ook het machinaal schrobben) moet in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke per locatie plaatsvinden.

Uiterlijk vier weken na ingangsdatum en jaarlijks aan het begin van het nieuwe kalenderjaar moet de Opdrachtnemer een jaarplanning op

weekniveau voor iedere locatie ter goedkeuring voorleggen aan de belanghebbende contactpersonen van HHR. De contactpersoon van het object dient hiervoor de jaarplanning van de locatie tijdig aan de contactpersoon van Opdrachtnemer te verstrekken.

De projectleiding maakt tien werkdagen van tevoren een afspraak met de desbetreffende contactpersoon van het object wanneer welk periodiek vloeronderhoud waar wordt uitgevoerd. Op de dag zelf melden de medewerkers voor het vloeronderhoud zich eerst bij de projectleiding. De contactpersoon van het object is, indien mogelijk, aanwezig op het moment dat het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd

Ten behoeve van het periodieke onderhoud van de vloeren, zorgt de contactpersoon ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zo veel mogelijk van de vloer zijn. Het verplaatsen/uitruimen en inruimen van meubilair en andere obstakels behoort tot de werkzaamheden van de medewerkers van de Opdrachtnemer. Als bij de inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, moet het machinaal niet bereikte deel handmatig worden bijgewerkt.

Na uitvoering van de werkzaamheden, verstrekt het schoonmaakbedrijf een (digitale) werkbond aan de contactpersoon van het object. Bij akkoord tekent hij of zij de bond af. Bij niet akkoord neemt de betreffende contactpersoon van het object eerst contact op met de objectleiding. Als dit niet tot een oplossing leidt, meldt betreffende contactpersoon dit bij de meerdere/rayonleider van de objectleiding om binnen korte termijn tot een vervolgactie met akkoord te kunnen komen. De contactpersoon van het object archiveert de getekende werkbond voor zijn locatie. De Opdrachtnemer registreert het uitgevoerde periodieke vloeronderhoud in het vloerenboek. In deze registratie wordt eveneens vermeld welke middelen (o.a. stripper / polymeer) zijn gebruikt voor het periodieke vloeronderhoud.

Afwijking van de planning wordt door de objectleiding mondeling gemeld en schriftelijk bevestigd aan de contactpersoon van het object.

De uitvoering van het jaarlijkse vloeronderhoud, zoals het strippen en conserveren van de linoleumvloeren, dient in overleg met HHR plaats te vinden. Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakwerken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van HHR zo min mogelijk te worden verstoord. Ook dient in de planning rekening gehouden te worden met eventuele evenementen.

Voor het hoofdkantoor gelden afwijkende afspraken aangezien daar dagelijks een vloerspecialist aanwezig is. Deze afspraken zullen tijdens de implementatieperiode nader ingevuld worden.

Inzet Vloerenkracht

Op het hoofdkantoor is dagelijks iemand aanwezig tussen 10:30 en 19:00 voor het uitvoeren van vloeronderhoud. Deze persoon is verantwoordelijk voor het netjes houden van de vloeren. Stofzuigen, vlekken verwijderen en schrobben zijn onderdeel van het bestek. Dit is voortgekomen aan het type vloerbedekking (licht) en de mate van vervuiling. Inschrijver houdt hiermee rekening in de prestatie normen in het Prijzenblad.

Daarnaast voert deze kracht ook het periodieke onderhoud uit, dit bestaat uit top-coaten en re-coaten van linoleum en een jaarlijkse tapijtreiniging zoals omschreven staat in het Prijzenblad, tabblad vloeronderhoud.

1.15. NULMETING

Tijdens de implementatie krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met HHR en de huidige Opdrachtnemer een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde die door Rijnland wordt aangesteld. Deze onafhankelijke derde beslist over de

discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer(s) een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de Opdrachtnemer een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

1.16. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE OPDRACHTNEMER

Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan met de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het Prijzenblad, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen. Een onderbouwing van de totstandkoming van de component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Tijdens de implementatie wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, het Prijzenblad. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verskil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

1.17. IMPLEMENTATIE

Na gunning levert Opdrachtnemer een duidelijk plan (met minimaal welke acties in welke week plaatsvinden en wie daarvoor verantwoordelijk is) met tijdspad aan waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contactpersoon op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.

2. REGIE/CALAMITEITEN SCHOONMAAK

2.1. PRIJZEN REGIE/CALAMITEITEN SCHOONMAAK

Het is mogelijk dat HHR, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige schoonmaakwerkzaamheden of calamiteitschoonmaak wil laten uitvoeren. Deze extra werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Volgens het Prijzenblad, tabblad 9 geeft de Opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

Enkelvoudige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van HHR. Direct aansluitend op de uitvoerde werkzaamheden levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van HHR. Bij akkoord van ondertekent HHR een digitale opdrachtbon voor correcte uitvoering. HHR is niet verplicht extra werkzaamheden door Opdrachtnemer te laten uitvoeren en behoudt het recht om andere partijen te benaderen.

3. GLASBEWASSING

3.1. PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het Prijzenblad.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2. INVENTARISATIE GLAS

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit PvE aangeleverde gegevens. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het door HHR verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Na gunning draagt Opdrachtnemer binnen zes (6) maanden zorg voor het opstellen van nieuwe RI&E en dat deze elke 3 jaar actueel gemaakt worden. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de Opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit.

De Opdrachtnemer informeert HHR schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan HHR ter beschikking gesteld. Als deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. PLANNING GLASBEWASSING PLANNING

- In november van elk jaar levert de Opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden. Rekening houdend met een goede verspreiding over het gehele jaar.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de Opdrachtnemer een afspraak met HHR over de data van uitvoering en oplevering.
- Minimaal vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt HHR schriftelijk in kennis gesteld door de Opdrachtnemer over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt per locatie vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts schriftelijk plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van HHR.
- Als de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan HHR. De Opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van HHR kan tot minimaal 5 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden worden afgeweken van de planning.

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier ook deel van uit.

Als door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan HHR en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen volgens Bijlage 6 van de Inschrijvingsleidraad, Opleverstaat en Aanwijzingen schoonmaak HHR t.b.v. glasbewassing.

HHR stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

Voor de glasbewassing van het gevelglas aan de buitenzijde van het hoofdkantoor aan de Archimedesweg 1 te Leiden kan Opdrachtnemer gebruik maken van de gevelonderhoud installaties van HHR. Deze installaties worden jaarlijks gekeurd. Een deel van de buitenbewassing (uitstulping op de 4e etage) kan niet met behulp van de gevelonderhoud installaties bewassen worden. Dit deel dient met behulp van een hoogwerker of Tuckerpool uitgevoerd te worden. Dit deel wordt tijdens de rondleiding aangewezen.

Bij de glasbewassingsbeurt dienen ook de letterbak boven de entree en de twee logo's op het gebouw gereinigd te worden.

Voor de buitenlocatie AWZI Zwanenburg wordt momenteel een hoogwerker ingezet voor de bewassing van de "uitkijktoren"

3.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING

Er dient een jaarlijkse werkvergunning aangevraagd te worden voor de glasbewassing. Deze werkvergunning moet tijdens de werkzaamheden aanwezig zijn bij de glazenwassers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanvragen van de werkvergunning bij de contactpersoon van HHR. Dit moet minimaal 5 werkdagen voor de werkzaamheden schriftelijk zijn aangevraagd.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arboret en Arbocatalogus. Onder meer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan HHR voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Klimmaterieel moet voldoen aan een veiligheidsnormen en voorzien zijn van veiligheidsstickers: zoals NEN 2484 voor ladders en trappen, NEN-EN 1004 voor aluminium steigers

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is HHR gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is HHR gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan HHR opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.

Bij gebruik van hoogwerker en ladder moet te allen tijde het gebied onder de bak of trap worden afgezet. Wanneer de regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering

stopgezet door HHR.

Ter voorkoming van beschadiging van vloeren moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van rijplaten voor het afstempelen. Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn; dient het reglement betreden daken te worden toegepast.

3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING

De Opdrachtnemer levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan HHR. De oplevertermijn kan met wederzijdse toestemming door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Na oplevering wordt een werkbond getekend. Bij akkoord voorziet HHR de werkbond van zijn naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren en faciliteren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het Prijzenblad zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

De Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Als een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de Opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden en voor dezelfde prijs.

Werkplaatsen van buitenlocaties buiten deze aanbesteding.

4.1. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in Bijlage 9 van de Inschrijvingsleidraad 'productspecificatie sanitaire middelen'.

Alle vullingen voor de houders dienen duurzaam, anti-allergie, gerecycled te zijn en/of zijn te recyclen. Toiletpapier is gemaakt van duurzaam materiaal, zoals biobased of primaire grondstoffen die een lage CO₂ uitstoot hebben.

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden de volgende uitgangspunten:

- De dispensers zijn zwart, wit of RVS.
- Alle dispensers zijn dezelfde lijn en in dezelfde kleur (uitzondering monumentale lijn, RVS)
- De dispensers op de locatie Gemeenlandshuis Leiden Monumentaal pand dienen van RVS te zijn.

4.2. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte.

De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

4.3. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op maandag tot en met donderdag tussen 07:30 en 16:00 uur. Tijdens de sluitingsdagen van HHR (zoals omschreven in hoofdstuk 1 van dit PvE) zijn leveringen niet mogelijk. De Opdrachtnemer houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen.

4.4. VERBRUIKSGEGEVENS

Op basis van een wijziging in het aantal FTE kunnen de all-in prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast. In het Prijzenblad vult de Opdrachtnemer in met welk percentage de all-in prijzen worden aangepast bij een daling of stijging van het aantal FTE. Hoogheemraadschap van Rijnland wil dit jaarlijks peilen samen met de Opdrachtnemer voor alle locaties. Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel voor november van elk jaar.

Het huidige aantal FTE binnen HHR is: 922 FTE.

4.5. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond. Opdrachtnemer levert na gunning een planning aan, zodat HHR hier rekening mee kan houden in verband met het verlenen van toegang.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de Opdrachtnemer afgevoerd of in afstemming met de huidige Opdrachtnemer.
- De oude dispensers worden door de Opdrachtnemer gedemonteerd en afgevoerd.

- Dispensers worden door de Opdrachtnemer zo veel als mogelijk hergebruikt of gerecycled.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij HHR anders bepaalt.
- Eventuele overgebleven boorgaten worden gedicht door Opdrachtnemer.
- Bij de locatie Hoofdkantoor dient er een foto gemaakt te worden van de oude voorzieningen na demontage.

De Opdrachtnemer stemt het moment van demontage en montage af met HHR dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. HHR wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van Opdrachtnemer hersteld worden.

4.6. PRIJZEN

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbepaald gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten. Opdrachtnemer schat het verbruik in op basis van aantal voorzieningen en FTE. HHR heeft geen inzicht in de huidige verbruiksgegevens of gebouwgebruikers per locatie.

4.7. VOORRAADBEHEER

Het voorraadbeheer over de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen en beheert proactief de voorraad. Om misgrijpen te voorkomen levert de Opdrachtnemer in de hiervoor bestemde opslagruimten een passende voorraad verbruiksartikelen per locatie. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan. De medewerkers op de buitenlocaties (binnen scope) moeten zelf in de gelegenheid zijn een gebruiksartikel te vervangen wanneer dit op is. Opdrachtnemer stelt hiervoor sleutels ter beschikking.

Er is op elke locatie plek voor een kleine hoeveelheid opslag (grijpvoorraad) van verbruiksartikelen, waardoor we gaan werken met een vijftal hubs. Hier kan optioneel extra voorraad worden aangelegd door Opdrachtnemer. Deze voorraad is voor kleinere locatie met minimale opslagcapaciteit, HHR kan vanuit deze voorraad spullen pakken welke het nodig heeft op deze locaties. Het betreft de locaties: AWZI Katwijk, AWZI Alphen Kerk en Zanen, AWZI Haarlem Waarderpolder, AWZI Zwaanshoek en Gemaal de Leeghwater. In het Prijzenblad zijn de adressen terug te vinden.

De vijf hubs worden ook gebruikt voor buitenlocaties die buiten de scope vallen. De gebruiksgoederen voor de buitenlocaties buiten scope worden separaat afgenomen buiten deze overeenkomst met een andere leverancier. Beide voorraden worden separaat van elkaar opgeslagen.

Op enkele locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal HHR de Opdrachtnemer hierover informeren en zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorraad.

4.8. SERVICE EN ONDERHOUD

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen en ook van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van HHR tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Toiletborstels worden minimaal tweemaal op vaste momenten per jaar vervangen in de reguliere schoonmaak.

Als een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op werkdagen van de Opdrachtnemer verwacht dit binnen twee werkdagen te herstellen of de dispensers te vervangen.

Na de implementatie draagt de Opdrachtnemer een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door HHR te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- toiletborstels;
- afvalbakken;

Schoonloopmatten worden op afroep besteld bij Opdrachtnemer.

4.9. BEËINDIGING OVEREENKOMST

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 6 weken voor HHR beschikbaar. Als in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met HHR hiervan afgeweken worden. Daarnaast houdt Opdrachtnemer contact met nieuwe Opdrachtnemer voor het soepel verlopen van demontage en montage, zodat dit geen hinder oplevert voor HHR.

Indien gewenst kan HHR de sanitaire voorzieningen overnemen, hiervoor worden afspraken gemaakt in het laatste contractjaar. Hierbij wordt rekening gehouden met de restwaarde na verrekening met de afgeschreven kosten voor de hardware.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

HHR heeft in het kader van maatschappelijk verantwoord inkopen criteria geselecteerd die van toepassing zijn op de dienstverlening van deze aanbesteding. Dit zijn eisen waaraan de Opdrachtnemer waarmee HHR een contract aangaat moet voldoen.

- Milieukeurmerk schoonmaakproducten voor harde oppervlakken
De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het [EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken](#) (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
- Desinfecterende bestanddelen bij handreiniging zijn uitgesloten
Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen.
- Periodieke scholing in diverse taken is verplicht
Al het schoonmaakpersoneel dat de dienst uitvoert dient periodiek te worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over:
 - De gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering.
 - Schoonmaakapparatuur en -machines.
 - Afvalbeheer.
 - Gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen).
- Periodiek vloeronderhoud dient te zijn afgestemd op de wensen
Periodiek vloeronderhoud dient te zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en het duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE.
Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Gebruik grootverpakkingen en navulbare flacons is verplicht

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

- Secundaire/tertiaire verpakking is van gerecycled materiaal.
- Verbeterplan
De Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met de inkopende organisatie, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden wordt verminderd of voorkomen.

In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:

- Energie- en watergebruik.
- Afval en afvalscheiding, inclusief het gebruik van vuilniszakken.
- Verpakkingen.
- Gebruik en duurzaamheid van reinigingsmiddelen, -materialen en -machines (zoals handschoenen, werkwagens/stofzuigers en microvezeldoeken).
- Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen).
- Circulaire economie.

5.2. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Direct na gunning moet de Opdrachtnemer een lijst samenstellen en verstrekken van de schoonmaakmaterialen, -middelen en machines die voor de uitvoering van deze Opdracht voor interieur-, sanitair-, en vloeronderhoud en ook voor glasbewassing worden gebruikt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines binnen de gebouwen van HHR.

Goederen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden

opgeborgen. Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Op de locaties van HHR zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de Opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het digitaal locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door HHR.

De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

HHR stelt opslagruimte op het hoofdkantoor gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de Opdrachtnemer professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Voor de buitenlocaties geldt dat de materialen en middelen met de werkbus mee moeten of een andere werkwijze volgens Opdrachtnemer.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Opdrachtnemer is verplicht het verbruik van de middelen bij te houden en te delen als HHR hierom vraagt.

5.3. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

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 “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt als deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af 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.
- Na iedere reparatie.

De Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Voor machines geldt een maximale hoogte van geluidsproductie van 55dB. (gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter hoogte boven de vloer)

5.4. MILIEU

HHR hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik.

Daarbij ziet de Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt HHR de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van HHR maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de Opdrachtnemer op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Wasmiddel moet ten minste 95% biologisch afbreekbaar zijn.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

5.5. DUURZAAMHEID

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal jaarlijks aanleveren van de hoeveelheid gereden kilometers en met welk soort vervoersmiddel en hoeveel CO₂ hier mee uitgestoten is.

HHR wil een leverancier contracteren die past bij onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Duurzaam werken gaat over onze verantwoordelijkheid voor mens, maatschappij en planeet. Een duurzame organisatie vindt het juiste evenwicht tussen economische, sociale en milieubelangen.

In 2050 willen we 100% circulair zijn. Dit betekent:

- Alleen gebruik maken van schone, hernieuwbare energie en grondstoffen
- Geen schadelijke uitstoot veroorzaken naar bodem, lucht of water
- Afvalvrij werken door reststromen zo hoogwaardig mogelijk te hergebruiken en/of te recyclen.

In 2030 zijn we, volgens het klimaat- en grondstoffenakkoord, halverwege.

Voertuigen van Opdrachtnemer voor vervoer goederen en Opdrachtnemers moeten in de zero emissie zones kunnen rijden.

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1. PERSONEEL

De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de Opdrachtnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Onder geïnstrueerde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren.

Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers dienen in het bezit te zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de eindtermen basismodule algemene schoonmaak. Medewerkers die overkomen van de huidige Opdrachtnemer en niet in het bezit zijn van het diploma dienen binnen zes (6) maanden na gunning de opleiding te volgen.

Daarnaast dienen alle medewerkers binnen 1 jaar na gunning een hospitality/gastvrijheidstraining te volgen.

Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Hierbij geldt als eis: 100% voor uitvoering van de werkzaamheden. Ten minste 60% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van het contract voldoen aan de eis van algemeen geschoolde medewerk(st)er. Hierbij geldt dat 100% van alle nieuw tewerkgestelde medewerkers op de locaties van HHR binnen een jaar na aanvang aan de eis van algemeen geschoolde medewerk(st)er moeten voldoen. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet Opdrachtnemer in overleg met HHR nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. HHR ziet het opleidingsplan als een continu proces en verwacht dat Opdrachtnemer in staat is haar medewerk(st)ers te motiveren in hun ontwikkeling. Jaarlijks dient in het opleidingsplan een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar te zijn.

De leiding op de objecten wordt aangesteld na en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van HHR. Voor HHR zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De gewenste competenties van de leidinggevende die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract zijn: resultaatgericht, delegeren, luisteren, initiatief, besluitvaardigheid en samenwerken.

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen.

Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

HHR stelt als eis dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract beschikt over tenminste HBO werken denkniveau of mbo-diploma aangevuld met basisopleiding leidinggeven en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij binnen zes maanden na aanstelling bij HHR in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) en ook het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

HHR stelt als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

Het is de uitdrukkelijke eis van HHR dat de leiding op het object zich werkelijk kan bezighouden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening. ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris maar niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de direct leidinggevenenden niet belast worden met zware administratieve taken en zich weinig laten zien op de werkvloer.

Verder stelt HHR als eis met betrekking tot de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

In een overzicht dienen de certificaten en diploma's door Opdrachtnemer bijgehouden te worden. Indien wenselijk dienen de werkelijke documenten door Opdrachtnemer aan HHR getoond te worden.

Bij inzet van een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, maakt de Opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan HHR bekend. Daarnaast levert Opdrachtnemer een foto voor de toegangspas aan.

Als HHR zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat. Daarnaast is het verplicht om op bedrijfsniveau VCA gecertificeerd te zijn, indien gebruik gemaakt wordt van onderaannemers geldt een VCA** certificaat.

Voor de buitenlocaties geldt dat er vooraf E-learnings (VOP toegang en Poort-instructie Opdrachtnemers en leveranciers) gevolgd moeten worden voor de medewerkers van Opdrachtnemer die hier werkzaamheden uitvoeren.

6.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst HHR op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.3. SLEUTELS EN PASSEN

Medewerk(st)ers van Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel, tag en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel, tag en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van HHR dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden. Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (glasbewassing en/of vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen. Als een sleutel of tag is verloren dient dit direct te worden gemeld door Opdrachtnemer bij HHR.

In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door HHR ter beschikking gestelde sleutel, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie. Sleutels of passen voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

6.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle nieuwe medewerkers van de Opdrachtnemer die ingezet gaan worden op de locaties van HHR, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor HHR. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is HHR gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot HHR (s) te ontfeggen. Indien de Opdrachtnemer kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan HHR, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.

6.5. LEGITIMATIE

De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht een door HHR aangeleverde badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is HHR gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontfeggen.

6.6. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door HHR goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het verschaffen van de beschermingsmiddelen is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Op de buitenlocaties zijn de medewerkers verplicht om werkschoenen te dragen. Op het hoofdkantoor mogen dit ook normale schoenen zijn zolang deze wel dicht zijn. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor zakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is HHR gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfemen.

6.7. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de op de locaties van HHR aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van HHR. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door gasten (wifi, koffiemachines, catering) kunnen worden gebruikt.

6.8. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie(s) van HHR worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan HHR voor alle op het project ingezette werknemers. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van HHR worden direct gemeld aan de contactpersoon van HHR. Personeel moet zelfredzaam zijn als hij/zij alleen op een onbemande buitenlocatie gaat werken.

Na gunning voert de Opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De Opdrachtnemer informeert HHR schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan HHR ter beschikking.

6.9. SCHADE

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van HHR, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de Opdrachtnemer, wordt op de Opdrachtnemer verhaald.

De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan HHR.

6.10. SIGNALERENDE FUNCTIE

HHR verwacht van de Opdrachtnemer dat deze gebouw gebonden of technische gebreken binnen de panden gemeld worden in het digitale logboek.

6.11. FACTURATIE

De facturatie wordt onderverdeeld in onderstaande facturen:

- De facturatie van reguliere schoonmaakwerkzaamheden incl. overige reguliere diensten maandelijks via een verzamelfactuur gespecificeerd per locatie op basis van contractafspraken.
- De facturatie van sanitaire middelen maandelijks via een verzamelfactuur gespecificeerd per locatie op basis van contractafspraken.
- Glasbewassing en regiewerkzaamheden zullen gefactureerd worden na uitvoering van de werkzaamheden. Gespecificeerd per datum, per locatie en voorzien van een afgetekende werkbond.

7. COMMUNICATIE

7.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de Opdrachtnemer niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Opdrachtnemer zorgt dat communicatie met HHR middels het digitaal logboek mogelijk is.

Er is een digitale webportal die tenminste voldoet aan onderstaande eisen: gebruiksvriendelijk, eenvoudig meldingen kunnen beheren, opmerkingen/klachten plaatsen en afronden, overzichten creëren, exporteren, opdrachten uitzetten, op maat ingericht worden. Het zou het beheer van het contract en oplossen en oppakken van meldingen moeten vereenvoudigen. Ook dient deze goedgekeurd te worden door de ICT-afdeling van HHR. Leverancier moet informatie aanleveren betreft het systeem i.v.m. het uitvoeren van een BIA na gunning.

7.2. OVERLEGSTRUCTUUR

De communicatie tussen HHR en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch: 1 x per jaar
- Tactisch: 1x per kwartaal
- Operationeel: 1 x per maand met leiding
- Operationeel voorvrouw 1 x per week

Het strategisch overleg vindt plaats tussen de Opdrachtnemer en HHR en vindt jaarlijks plaats. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken:

- Proactief ondernemerschap
- Samenwerking en partnerschap
- Financiële resultaten en managementinformatie
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar
- Algemene gang van zaken
- Innovatie
- Duurzaamheid

Het tactisch overleg vindt minimaal 4 keer per jaar plaats tussen HHR (contractmanager) en de regio-/accountmanager van de Opdrachtnemer. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn:

- De kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en -behandeling
- KPI-prestatie monitor
- Managementrapportage en -informatie
- Financiële resultaten
- Duurzaamheid
- Eventuele knelpunten over de dienstverlening
- Analyse real-time data
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties

Het operationeel overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, dagelijks plaats tussen HHR en de contactpersonen van de Opdrachtnemer. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken:

- Lopende operationele zaken
- Klachten m.b.t. de dienstverlening
- Eventuele knelpunten over de operationele werkzaamheden
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
- Lopende mutaties

De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan HHR.

7.3. MANAGEMENTINFORMATIE

HHR wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de Opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De Opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan HHR. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI-resultaten
- Resultaten interne controles
- Duurzaamheidsdoelstellingen, acties en resultaten

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van HHR is de Opdrachtnemer binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De Opdrachtnemer verstrekt een locatie informatieboek aan HHR. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van Opdrachtnemer en HHR;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locatie(s) van HHR worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

HHR eist een digitaal locatie informatieboek.

7.6. BEREIKBAARHEID DAGKRACHT

Opdrachtnemer draagt zorg dat de dagkracht bereikbaar is met een mobiele telefoon, eventuele kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

8.1. KPI OVERZICHT

HHR wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de Opdrachtnemer pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	4x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,00
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,0 (90% van de PvE punten zijn gehaald)
Kwaliteitsaspecten inschrijving Opdrachtnemer audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 5,0% inzet SROI

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. HHR behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen, zowel de KPI inhoudelijk als in te behalen norm.

Als blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de Opdrachtnemer een sluitende en volledige onderbouwing en van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI. Als een KPI voor de tweede keer niet behaald wordt eist HHR een verbeterplan binnen 1 week om de KPI te gaan halen.

Bij het herhaaldelijk niet behalen van de KPI's kan dit uitgelegd worden als wanprestatie wat kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

8.2. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

8.3. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. HHR (of een door HHR aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4x per jaar. HHR is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen binnen drie werkdagen door.

8.4. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

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

Vervolgstappen:

- De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de

controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.

- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. Als HHR besluit dat er geen hermeting hoeft plaats te vinden is Opdrachtnemer verantwoordelijk binnen 1 week een fotorapportage aan te leveren met daarin de herstelde punten.
- Externe controleur factureert de hercontroles direct bij de Opdrachtnemer.
- Als bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Als de hercontrole onvoldoende is, eist HHR binnen drie dagen een verbeterplan van Opdrachtnemer te ontvangen.

Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is HHR gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen HHR het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.5. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald als 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	Voldoende
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende
2024.3	24-9-2024	Voldoende
2024.4	13-12-2024	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

8.6. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS (KTO)

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van HHR. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de Opdrachtnemer, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten en vooraf goedgekeurd worden door HHR:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de Opdrachtnemer overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst (na gunning) voor het belevingsonderzoek vooraf aan HHR;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.
- Er is een juiste spreiding over de locaties en de gebruikers.
- Is ten allen tijden anoniem.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00.

HHR behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

8.7. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de Opdrachtnemer de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het PvE.

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

Het model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen en het aantal punten worden na gunning door HHR bekend gemaakt richting de nieuwe Opdrachtnemer. Het aantal auditen aspecten is niet beperkt tot 10.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00. Dit betekent dat minimaal 90% van de punten positief moeten scoren.

Als er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de Opdrachtnemer een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Bijgaand voorbeeld wordt op maat gemaakt na gunning.

HOOGHEEMRAADSCHAP VAN RIJNLAND						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	We- ging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			10	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			10	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	We- ging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen/ productinformatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen/ bijna ongevallen			5	0	
Aspecten MVI		Ja	Nee	We- ging	Score	Toelichting
10	Eisen tav criteria milieutool			5	0	
				55	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

8.8. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER AUDIT

Na gunning benoemt HHR, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de Opdrachtnemer, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan HHR. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de Opdrachtnemer.

8.9. INZET SOCIAL RETURN

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 5%
Nee percentage < 5%