

BIJLAGE 1: PROGRAMMA VAN EISEN

Europese Aanbesteding Schoonmaakdienstverlening 2025-2026

vereniging
ons middelbaar onderwijs
samen groeien



Inhoud

1	Dienstverlening	4
1.1	Schoonmaakonderhoud	4
1.1.1	Indeling werkprogramma's	4
1.1.2	Normen werkprogramma's	6
1.1.3	Extra vloeronderhoud en extra taken	9
1.1.4	Calculatie	9
1.1.5	Ruimtestaat/bestek	10
1.1.6	Mutaties in het schoonmaakbestek	11
1.1.7	Planningsvoorschriften	11
1.1.8	Algemene werkzaamheden	11
1.1.9	Afval en papier	12
1.1.10	Bijzonderheden	12
1.2	Beheer sanitaire voorzieningen	12
1.3	Afroepwerkzaamheden	12
1.3.1	Glasbewassing	13
1.3.2	Specifiek afroepwerkzaamheden	14
1.3.3	Regiewerk	14
1.4	Calamiteiten	15
2	Eisen aan de dienstverlening	16
2.1	Algemeen	16
2.2	Wet- en regelgeving	16
2.3	Gebruik naam Opdrachtgever	16
2.4	Verantwoordelijk marktgedrag	16
2.5	Duurzame samenleving	17
2.5.1	Algemeen	17
2.5.2	Doseringen en navullingen	17
2.5.3	Inzet middelen	17
2.5.4	Inzet materiaal	17
2.6	Klachten	18
2.7	Personeel en organisatie	18
2.7.1	CAO	18
2.7.2	Uurinzet	18
2.7.3	Werkdrukmeting	18
2.7.4	Leidinggevenden	18
2.7.5	Personeelsleden	19
2.7.6	Absentie	19
2.7.7	Bedrijfskleding	20
2.7.8	Arbo	20
2.8	Communicatie	20
2.8.1	Overleg	20
2.8.2	Gebouwinformatieboek	21
2.8.3	Logboek	21
2.8.4	Managementinformatie	21
2.9	Sleutelbeheer	22
2.10	Privacy	22
2.11	Opstart	22
2.12	Facturering	23
2.13	Huisregels	24
2.14	Toetsing dienstverlening	25
2.14.1	Vaststellingsrapport	25
2.14.2	Kwaliteitsmetingen	25
2.14.3	Metten van het proces	26
2.14.4	Metten van de beleving	27
2.14.5	Einde Overeenkomst	28
Bijlage A	Definities	29
A.1	Terminologie	29
A.2	Elementen	30
A.3	Elementonderdelen	32
A.4	Schoonmaakhandelingen	33
A.5	Schoonmaakmethoden	36

Bijlage B. Werkprogramma's	38
W – Werkruimten.....	39
PW – Praktijklokaal werkplaatsen.....	41
PK – Praktijklokaal Keuken.....	42
S - Sanitaire ruimte.....	43
V – Verkeersruimte	44
XB – Periodiek vloeren beschermd	46
XD – Periodiek dieptereiniging sportvloeren.....	46

1 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de gevraagde dienstverlening beschreven. Voor diverse gehanteerde terminologie wordt verwezen naar bijlage A.1.

1.1 Schoonmaakonderhoud

1.1.1 Indeling werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen van toepassing is. Elke handeling kent een opleverfrequentie en een resultaatverwachting. Een opleverfrequentie (of kortweg ook frequentie genoemd) is het aantal keer per week of per jaar dat de eisen behorende bij de handeling van toepassing zijn. De resultaatverwachting beschrijft wat de reinheids-eisen zijn voor het element na het oplevermoment.

Oplevermomenten dienen plaats te vinden in de aangegeven tijdsvensters genoemd in dit PVE.

Er zijn standaard werkprogramma's ontwikkeld die van toepassing zijn op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen volgens dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

Code Werkprogramma	Ruimtesoorten
W	Werkruimten Burea kamers, Leslokaal, Open studieruimten, Mediatheek/bibliotheek, Praktijklokalen standaard, Praktijklokalen atelier, Praktijklokalen labs
PW	Praktijklokalen werkplaatsen Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek
PK	Praktijklokalen keukens Kooklokalen/keukens
S	Sanitaire ruimten Toiletten, Douches, Kleedruimten, Wasruimten
V	Verkeersruimten Aula's/pauzeruimten, Fitnessruimten, Gymzalen, Docentenkamer, Entree, Keuken, Lift, Opslag/archief/magazijn, Pantry, Trap, Verkeer algemeen, Verkeer overige
X	Periodiek en extra vloerenonderhoud

Component

Elk werkprogramma is opgebouwd uit componenten. De verschillende componenten binnen de werkprogramma's kunnen zijn:

- Basis;
- Aanvullend;
- Maandelijks;
- Kwartaal;
- Jaarlijks.

Het kan zijn dat niet elk component in een werkprogramma voorkomt of dat er meer specifieke componenten zijn (bijvoorbeeld twee keer per jaar).

Het periodiek vloeronderhoud is voor een gedeelte vastgelegd in de werkprogramma's en kan voor een gedeelte als aparte taak zijn toegekend aan ruimten. Een andere mogelijkheid is dat het op afroep plaats vindt (aan een derde).

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten is hieronder weergegeven.

Component	Definitie
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>BASIS</i> dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.
Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>AANVULLEND</i> dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.
Maandelijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>MAANDELIJKS</i> dienen elke maand uitgevoerd te worden over de maanden van de operationele periode.
Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>KWARTAAL</i> dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar.
Jaarlijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>JAARLIJKS</i> dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

De verschillende componenten worden door Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee mogelijke combinaties:

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze combinaties houden het volgende in:

Combinatie	Bestaat uit de component(en):
Volledig programma	- Basis - Aanvullend - Kwartaal - Jaarlijks. <i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een volledig programma wordt altijd het aantal weken genoemd. De norm moet worden opgegeven waarbij de resultaten die moeten gelden onder Basis en Aanvullend elke week moet gelden en de resultaten onder Maandelijks, Kwartaal en Jaarlijks conform de frequentie worden verdisconteerd in de opgegeven aantal weken.
Basisprogramma	- Basis <i>Toelichting:</i> Bij de uitvraag van een norm voor een basisprogramma geldt dat een norm moet worden opgegeven voor de uitvoering van 1 keer het resultaten dat moet gelden volgens het Basis gedeelte van het werkprogramma.

Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk per ruimte een schoonmaakfrequentie. Deze schoonmaakfrequentie bepaalt hoe vaak het Volledige programma en hoe vaak het Basisprogramma moet worden uitgevoerd:

- Als de schoonmaakfrequentie 5x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 4x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 4x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 3x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 3x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 2x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 2x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd en 1x per week alleen het Basisprogramma;
- Als de schoonmaakfrequentie 1x per week is, dan dient 1x per week het Volledig programma te worden uitgevoerd;
- Bij frequenties lager dan 1x per week dient het Volledig programma elke uitvoering te worden uitgevoerd.

Voorbeeld

Opdrachtgever bepaalt voor Kantoorruimte 1.01 de schoonmaakfrequentie op 3x per week volgens programma W. Er wordt voor deze ruimte verwacht dat er een volledig programma conform

werkprogramma W wordt uitgevoerd en daarbij tweemaal een basisprogramma conform werkprogramma W. Dit resulteert in onderstaand schema:

Ruimte	Ruimtesoort	Werkprogramma	Frequentie Basisprogramma	Frequentie Volledig programma
K1.01	Kantoorruimten	W	2	1

Elementen

De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in Bijlage A.2

Onderdeel elementen

De verschillende werkprogramma's beschrijven per element welk onderdeel schoongemaakt dient te worden. Uit welke onderdelen een element kan bestaan is terug te vinden in Bijlage A.3.

Schoonmaakhandelingen

Elk (onderdeel van een) element kent een beschreven handeling. Aan elke specifieke handeling is een definitie toegekend die Inschrijver terug kan vinden in Bijlage A.4

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Aanbestedende Dienst biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Inschrijver. Zo staat het Inschrijver, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

Schoonmaakmethode

Belangrijk: Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Aanbestedende Dienst zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In Bijlage A.5 zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

1.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met de standaard werkprogramma's leidt tot een aanzienlijke versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit deze standaard werkprogramma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale frequenties.

Echter, Aanbestedende Dienst realiseert zich dat Inschrijver de mogelijkheid geboden moet worden om met de werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Immers, een gelijk werkprogramma (Programma V) zal voor een trap mogelijk een andere productienorm kennen dan voor een lift. Daarom wordt er een nader onderscheid gemaakt in ruimtesoorten, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

Ruimtesoorten

In de volgende tabel worden de coderingen van de ruimtesoorten weergegeven. Per combinatie van ruimtesoort en vloersoort worden normen onderscheiden.

Werk-programma	Omschrijving	Ruimtesoort/vloer	Ruimtesoort-code
PK	Praktijklokale keukens	Praktijklokaal keuken - harde vloeren	PK
PW	Praktijklokale werkplaatsen	Praktijklokaal werkplaats - harde vloeren	PW
S	Sanitaire ruimten	Douche - harde vloeren	SD
		Kleedruimte - harde vloeren	SK
		Toilet - harde vloeren	ST
		Wasruimten - harde vloeren	SW
		Toilet naloop - harde vloeren	ST
		Douche naloop - harde vloeren	SD
		Kleedruimte naloop - harde vloeren	SK
		Toilet - harde vloeren - vakantie	ST
		Aula/kantine - harde vloeren	KA
		Aula/kantine - zachte vloeren	KA
V	Verkeersruimten	Docentenkamer - harde vloeren	KD
		Docentenkamer - zachte vloeren	KD
		Entree - harde vloeren	VE
		Entree - zachte vloeren	VE
		Fitnessruimte - harde vloeren	GF
		Gymzaal/sportruimten/toestelberging - harde vloeren	GS
		Keuken - harde vloeren	KK
		Liften - harde vloeren	VL
		Opslag/archief/magazijn - harde vloeren	OA
		Opslag/archief/magazijn - zachte vloeren	OA
		Pantry - harde vloeren	KP
		Pantry - zachte vloeren	KP
		Trap - harde vloeren	VT
		Trap - zachte vloeren	VT
		Tribune - harde vloeren	GT
		Verkeer algemeen - harde vloeren	VA
		Verkeer algemeen - zachte vloeren	VA
		Verkeer overigen - harde vloeren	VO
		Verkeer overigen - zachte vloeren	VO
W	Werkruimten	Bureaunkamers - harde vloeren	BK
		Bureaunkamers - zachte vloeren	BK
		Vergaderruimten - harde vloeren	BV
		Vergaderruimten - zachte vloeren	BV
		Auditorium - harde vloeren	LA
		Auditorium - harde vloeren	LA
		Leslokaal - harde vloeren	LL
		Leslokaal - zachte vloeren	LL
		Mediatheek/bibliotheek - harde vloeren	MA
		Mediatheek/bibliotheek - zachte vloeren	MA
		Open studieruimten - harde vloeren	LO
		Open studieruimten - zachte vloeren	LO
		Praktijklokaal atelier - harde vloeren	PA
		Praktijklokaal atelier - zachte vloeren	PA
		Praktijklokaal labs - harde vloeren	PL
		Praktijklokaal standaard - harde vloeren	PS
		Praktijklokaal standaard - zachte vloeren	PS

Omdat elk perceel een aparte invultabel heeft, kan het zijn dat in de invultabellen niet elke combinatie van ruimtesoort/vloer voorkomt.

Codering Normen

Per ruimtesoort kan Inschrijver een aparte norm geven voor de uitvoer van de componenten BASIS en VOLLEDIG. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen harde vloeren (vloercode H) en zachte vloeren (vloercode Z). De codering van de normen is in de voorgaande tabel weergegeven in de kolommen 6 (Normcode basis) en 7 (Normcode volledig).

Codering schoonmaakprogramma

Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van *BASIS* componenten en *VOLLEDIGE* componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.

De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is (zie de tabel met ruimtesoorten).
- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden.

De code **BKH-200J** betekent derhalve:

Ruimtesoort **BK** (Bureaunkamers), **Harde** vloeren, welke conform bovenstaande tabel 200 dagen in 40 weken schoongemaakt dient te worden op basis van werkprogramma W, waarvan het *VOLLEDIG* component (BKHV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het *BASIS* component (BKHB) **4** maal per week.

Integrale norm

Opdrachtnemer dient in Bijlage G voor alle ruimtesoorten per normcode een productienorm op te geven. Dit betekent dus een aparte productienorm voor de uitvoering van de *VOLLEDIG* component en de uitvoering van de *BASIS* component.

Bij de opgave van de productienorm van een *BASIS* component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een *VOLLEDIG* component actief is.

In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elke *VOLLEDIG* component als elke *BASIS* component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de schoonmaakfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formules zoals hieronder is beschreven: op basis van de opgegeven productienormen voor de *VOLLEDIG* en *BASIS* componenten.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Opdrachtnemer opgegeven normcodes:

Variabelen voor de formule:	
- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar:	F_a
- Aantal uitvoeringen volledig programma:	F_v
- Aantal uitvoeringen basis programma:	F_b
- Productienorm voor basisprogramma:	$Prod_b$
- Productienorm voor volledig programma:	$Prod_v$
- Integrale productienorm:	$Prod_i$

$$Prod_i = \frac{F_a}{\frac{F_v}{Prod_v} + \frac{F_b}{Prod_b}}$$

1.1.3 Extra vloeronderhoud en extra taken

In onderstaand schema treft Inschrijver de onderscheidende extra taken aan en de wijze waarop deze in de invultabellen worden opgevraagd (via een normcode of opgave op het tabblad Regulier werk):

Werkprogramma	Omschrijving	Hoeveelheid/eenheid
E8	Aanvulling in tijd Parmant locatie ATC	Aanvulling van 0.35 uur per dag
E15	Schoonmaak buitensportaccommodatie	100J, 1 uur per beurt

Deze werkprogramma's komen alleen in de invultabellen van de percelen voor waar ze van toepassing zijn.

Bij het uitvoeren van het extra vloeronderhoud dient Inschrijver er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

1.1.4 Calculatie

In Bijlage B vindt Inschrijver alle standaard werkprogramma's. In de voorgaande paragrafen vindt Inschrijver de zogenoemde normcodes.

Per normcode dient Inschrijver een productienorm en uurtarief toe te kennen. Voorts heeft elke normcode een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m²/uur, m² vloer/uur.

Productienorm

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid.
- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen.
- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline.
- De productienormen voor de basisprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basisprogramma's van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen dienen haalbaar te zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt.
- Indien Opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar is/zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele Inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet besteksconform te kenmerken.

Uurtarief

- Het uurtarief dient minimaal conform prijspeil 2026 te zijn.
- De uurtarieven dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van Prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden.
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking.
- De inzet van jeugdige medewerkers mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn.
- In alle gevallen dient Inschrijver materiaal/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.
- Inschrijver dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de Overeenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materiaal, middelen en machines.
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:

- Loonkosten (inclusief sociale lasten en inclusief eventuele meerkosten voor overname personeel);
 - De kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
 - Gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers);
 - Kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
 - Reiskosten en reistijd;
 - Eventuele kosten voor aansturing d.m.v. directe en indirecte leiding;
 - Materiaal, machines en middelen;
 - Werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen;
 - Opleidingen;
 - Overheadkosten;
 - Parkeergelden;
 - Winst en risico,
- Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer zelf weet welke eventuele overige kosten voor de uitvoering van de schoonmaak noodzakelijk zijn.
- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op alle gevraagde uurtarieven en/of afroeprijzen.
 - De uurtarieven en afroeprijzen, zoals deze door Inschrijver dienen te worden aangeboden betreffende het criterium prijs, dienen volledig op zichzelf te staan en haalbaar te zijn. Inschrijver mag zich niet beroepen op het feit dat kosten en/of componenten van kosten zijn verdisconteerd in andere onderdelen van de offerte.

Indien de Inschrijving van Inschrijver in strijd is met bovengenoemde dan zal haar offerte als niet bestekskonform terzijde worden gelegd.

1.1.5 Ruimtestaat/bestek

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m² (bij extra taken kan de hoeveelheid een aantal zijn).

De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.

De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekende kosten voor een ruimte worden gevormd door de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk worden gevormd door de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen alsmede eventuele kostenconsequenties zullen door middel van email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum worden doorgegeven. Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Inschrijver vindt de ruimtestaat/bestek in de Invultabel Prijs op het tabblad 'Ruimten Werkdag'. Indien er ruimten in het weekend moeten worden schoongemaakt, dan is er een tabblad 'Ruimten weekenddag'.

1.1.6 Mutaties in het schoonmaakbestek

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt Inschrijver hier tevoren van op de hoogte gesteld. Er zal in dat geval een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld en vervolgens op basis van de geldende normeringen en tarieven een herziene prijs worden vastgesteld. Deze prijs zal schriftelijk met Opdrachtgever worden gecommuniceerd.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

1.1.7 Planningsvoorschriften

Frequenties

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Frequenties worden aangeduid met xJ, waarbij x het aantal uitvoeringen per jaar is.
- De uitvoeringen van de frequenties 40J, 80J, 120J, 160J, 200J dienen te worden uitgevoerd in 40 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 41J, 82J, 123J, 164J, 205J dienen te worden uitgevoerd in 41 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 42J, 84J, 126J, 168J, 210J dienen te worden uitgevoerd in 42 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De uitvoeringen van de frequenties 43J, 86J, 129J, 172J, 215J dienen te worden uitgevoerd in 43 weken per jaar voor resp. 1 maal, 2 maal, 3 maal, 4 maal en 5 maal per week.
- De weken van uitvoering dienen te allen tijde te worden afgestemd met de opdrachtgever.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- In de invultabellen (zie toelichting Bijlage 7) dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden.

Algemene planningsvoorschriften

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie/taak. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in een gebouwinformatieboek.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. De plannings voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.
- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden.
- Voor de volgende periodieke werkzaamheden geldt dat deze, voor zover in het schoonmaakbestek opgenomen, in de zomervakantie dienen te worden uitgevoerd:
 - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conserveren van linoleumvloeren).
 - Periodieke werkzaamheden met een frequentie van meer dan 1J, dienen minimaal éénmaal in de zomervakantie te worden uitgevoerd.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Opdrachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

1.1.8 Algemene werkzaamheden

Er zijn een aantal elementen die niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Opdrachtnemer als volgt mee om te gaan:

- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Opdrachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.

- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Opdrachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Opdrachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Opdrachtnemer dient hierbij het grofvuil en de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglas tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Lege kartonnen dozen dienen dagelijks tijdens de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te worden afgevoerd.
- Spinrag dient te allen tijde verwijderd te worden.

1.1.9 Afval en papier

- Opdrachtnemer dient het afval te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Opdrachtnemer dient lege kartonnen dozen klein te maken en te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Papier en overig afval dient te worden afgevoerd naar de beschikbare opslagplaatsen op het buitenterrein (bijvoorbeeld een perscontainer).

1.1.10 Bijzonderheden

Per perceel/locatie worden de bijzonderheden hieronder beschreven:

Perceel 1: Langstraat

- **Walewyc/Dr Moller** heeft gedeeltelijk eigendienst, deze ruimtes zijn niet actief in de ruimtestaat.

Perceel 2: Bergen op Zoom

- **Ravelijn** heeft momenteel deels eigendienst, bij aanvang van de overeenkomst kan gedeelte eigendienst komen te vervallen en dient Opdrachtnemer de werkzaamheden over te nemen. Hiervoor zullen de geldende normen en uurtarieven worden gehanteerd.

In bijlage 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 en 6.5 wordt per perceel informatie omschreven rondom onder andere toegankelijkheid, bijzondere afspraken, werkweken en werktijden.

1.2 Beheer sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen zullen vooralsnog worden besteld door Opdrachtgever bij een door Opdrachtgever gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer ervoor zorg dient te dragen dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie.
- Het –conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

1.3 Afroepwerkzaamheden

Afroepwerkzaamheden zijn optionele dienstverlening. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Er is dus geen verplichte afname van afroepwerkzaamheden door Opdrachtgever van Opdrachtnemer.

Onder afroepwerkzaamheden vallen:

- Glasbewassing;
- Specifieke afroepwerkzaamheden;
- Regiewerk.

1.3.1 Glasbewassing

Let op: niet bij alle percelen worden prijzen voor glasbewassing opgevraagd. Indien er glasbewassing van toepassing is, dan vindt u deze werkzaamheden op het tabblad Glas en het tabblad Glas per locatie in de invultabel van het betreffende perceel.

Onder glasbewassing wordt onder andere verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Gevelglas buiten;
- Gevelglas binnen;
- Separatieglas.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat.
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten).
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient tevens verwijderd te worden.

Glasbewassing is in alle gevallen optioneel. Dit betekent dat Opdrachtgever niet verplicht is glasbewassing af te nemen bij Opdrachtnemer en dat de frequentie van uitvoering kan wijzigen.

Risico-inventarisatie en -evaluatie

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en -evaluatie (verder te noemen RI&E) uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers, ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

Indien uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt dat de frequentie per locatie kan verschillen. Op sommige locaties is (een deel van) de glasbewassing uitbesteed aan een andere partij.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de Overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen. Reiniging van gevelbeplating vindt op afroep plaats, waarbij zal worden aangegeven welke soort gevelbeplating het betreft. Overige werkzaamheden kunnen eveneens op afroep plaatsvinden.

Prijs

Per soort glas worden er m²-prijzen opgevraagd. De m²-prijs dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m²-prijzen om. Inschrijver dient dus in elk geval in de m²-prijs de volgende kosten op te nemen:

- personeelskosten (loonkosten e.d.);
- het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (uitgezonderd hoogwerkers en tuckerpolesystemen*);
- gebruik van gangbaar materieel;
- reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- overheadkosten;
- parkeergelden;
- winst en risico.

*) indien het volgens RI&E nodig is om deze voorzieningen in te zetten, dan zal daar voor de benodigde voorzieningen een totaalprijs per uitvoering worden opgevraagd.

De totaalprijs per uitvoering voor de eventuele voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houd daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d. Daarnaast dient de opgegeven totaalprijs onderbouwd te worden met behulp van de uitgevoerde RI&E. De totaalprijs per uitvoering zal getoetst worden op realiteit.

Hoeveelheid

In de invultabellen zijn de oppervlakten per glassoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Indien tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht. Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

Algemene planning

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met de contactpersoon van de locatie.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Indien door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van tevoren, kenbaar te maken en per ommekeer met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

1.3.2 Specifiek afroepwerkzaamheden

Het gaat hier om specifieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals:

- Computerapparatuur;
- Vloerhandelingen.

Voor al deze werkzaamheden worden eenheidsprijzen op basis van een staffel aangevraagd.

1.3.3 Regiewerk

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I of II (loongroep 1 en 2 van 22 jaar of ouder) en Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3 van 22 jaar of ouder) uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Opdrachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige cao toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Opdrachtnemer zullen, op verzoek van een bevoegd vertegenwoordiger van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar is.

1.4 Calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Opdrachtnemer binnen twee uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: kleine incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd bij de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I en II (van 22 jaar of ouder) in het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Opdrachtnemer dient:

- Te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever).
- Bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie.
- Personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
- Na uitvoering van de werkzaamheden een gereed melding te geven bij Opdrachtgever;
- Bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere werk.

Het calamiteitenplan dient voor aanvang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

2 Eisen aan de dienstverlening

Deze paragraaf beschrijft de overige eisen waaraan de aanbidding van Inschrijver moet voldoen.

2.1 Algemeen

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Indien in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absentisme van zijn personeel.
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het schoonmaakonderhoud of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het ingezette materiaal, de ingezette middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald.
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.

2.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

2.3 Gebruik naam Opdrachtgever

Opdrachtnemer maakt in publicaties (persberichten daaronder begrepen) of reclame-uitingen impliciet noch expliciet melding van de opdracht of van Opdrachtgever (de school waar de diensten worden verricht daaronder begrepen). Opdrachtnemer gebruikt Opdrachtgever ook niet als referentie. Het voorgaande is slechts anders indien Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven.

2.4 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij voor alle genoemde percelen een Overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. Het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing dient duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever.

Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwasserbranche. Door het indienen van een Inschrijving committeert Inschrijver zich ook aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indien ten aanzien van een Inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code

Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- juristen;
- brancheverenigingen;
- code commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- vakbonden;
- adviseurs.

2.5 Duurzame samenleving

Opdrachtgever hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van leveranciers die deze visie ondersteunen. In het algemeen streeft Opdrachtgever ernaar om te voldoen aan de criteria die staan vermeld op de website <https://www.mvicriteria.nl/>.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever in de toekomst ook ten aanzien van de productgroep schoonmaak een hoger ambitieniveau zal eisen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij (indien mogelijk) zullen meebewegen met Opdrachtgever.

2.5.1 Algemeen

- Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Opdrachtnemer aansprakelijk.

2.5.2 Doseringen en navullingen

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van een doseersysteem. Onder een doseersysteem wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
- Voor alle schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

2.5.3 Inzet middelen

- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.
- De te gebruiken interieurreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan dit aantonen doordat deze producten een geldig certificaat hebben van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.
- Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

2.5.4 Inzet materiaal

- Inschrijver draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.

- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
- Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA-keur of gelijkwaardig.
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.

Ladders

Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmaak te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

Hoogwerkers

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmaak van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

2.6 Klachten

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.
- Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen drie werkdagen een plan van aanpak te worden aangeleverd.
- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.

2.7 Personeel en organisatie

2.7.1 CAO

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO.

2.7.2 Uurinzet

Opdrachtgever kan de uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreerde tijdsinzet. Opdrachtnemer dient niet ingezette uren te crediteren. Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de urenregistratie.

2.7.3 Werkdrukmeting

Opdrachtnemer dient, conform artikel 38 van de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf, een half jaar na ingangsdatum en een half jaar voor einddatum van de Overeenkomst per object een werkdrukmeting uit te voeren.

2.7.4 Leidinggevend

- Aanbestedende Dienst vindt het van belang dat er voldoende toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevend die geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in

de functie Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud II uit het Handboek functie indeling, behorende bij CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.

- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid dat geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie (Ambulant) objectleider II of III uit het Handboek functie indeling, behorende bij de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een direct of indirect leidinggevende van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

2.7.5 Personeelsleden

- Onder de personeelsleden die werkzaam zijn binnen een school dient ten alle tijden minimaal één medewerker aanwezig te zijn welke de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Opdrachtnemer dient schoonmaakpersoneel voor alle te werken uren te betalen volgens de wettelijke voorschriften.
- Maximaal 5% van het schoonmaakpersoneel mag een leeftijd van 18 of 19 jaar hebben.
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Werkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
 - i. NAW-gegevens
 - ii. Geboortedatum
 - iii. Specificatie van de gewerkte uren

Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren.

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vóór een medewerker werkzaamheden op een locatie van Opdrachtgever gaat uitvoeren, deze in het bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag, oftewel VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opvragen van de VOG. Deze zal op verzoek worden overlegd aan de Opdrachtgever. Mocht achteraf blijken dat Opdrachtnemer de controle van de VOG niet correct/juist heeft uitgevoerd, dan is Opdrachtnemer volledig aansprakelijk. De kosten voor het opvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te weigeren, dan wel vervanging te eisen. In een dergelijk geval zal Opdrachtgever dit motiveren (voor zover wettelijk toegestaan).
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

2.7.6 Absentie

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.

- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevend dient minimaal 1 week van tevoren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden.

2.7.7 Bedrijfskleding

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat schoonmaakpersoneel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

2.7.8 Arbo

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arbowet. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arbowet, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen. Voor eventuele risico-inventarisatie(s) kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.

2.8 Communicatie

2.8.1 Overleg

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

Operationeel overleg

In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse schoonmaak- en/of afroepwerkzaamheden bij Opdrachtgever.

Tactisch overleg

In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties in het perceel gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen) en de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek.

Strategisch overleg

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en afroepwerkzaamheden, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet, de social return inzet en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, dat binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd. Onderstaand communicatieschema geeft het soort overleg met bijbehorende frequentie en partijen weer.

Overlegniveau	Frequentie	Overleg tussen:
Operationeel	Naar inzicht	▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer ▪ Operationeel locatieverantwoordelijke Opdrachtgever
Tactisch	4 keer per jaar	▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer ▪ Locatieverantwoordelijken Opdrachtgever
Strategisch	1 keer per jaar	▪ Vertegenwoordiger Opdrachtnemer ▪ Contractbeheerder Opdrachtgever

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

2.8.2 Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer dient voor elke locatie, bij aanvang van de Overeenkomst, een (digitaal) gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, (digitaal) en op een centrale plaats op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

Veiligheidsinformatiebladen

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

Huisregels

De huisregels van de locatie zoals door de Opdrachtgever verstrekt,

Werkinstructie

Er dient een basis werkinstructie aanwezig te zijn voor medewerkers van Opdrachtnemer. In deze instructie staat beschreven wat er van hen verwacht wordt. Daarnaast de gegevens van de leidinggevende met telefoonnummer en email adressen.

Werkprogramma

Het werkprogramma dient aanwezig (fysiek) te zijn op de werkwagen en in het logboek.

Calamiteitenprotocol

Het protocol hoe medewerkers dienen te handelen in geval van een calamiteit of incident.

Taakkaarten en periodieke planners

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het logboek en per taak aanwezig te zijn op de werkwagen. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

Een taakkaart dient per taak (medewerker) te worden uitgewerkt. Op de taakkaart wordt weergegeven welke ruimtes op welke dag/frequentie schoongemaakt worden. Indien taken ook weergegeven worden op een ingekleurde plattgrond, dan worden deze verstrekt aan Opdrachtgever.

Periodieke planners worden uitgewerkt op weekbasis voor de periode van een schooljaar.

2.8.3 Logboek

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek te plaatsen. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld. Tevens dient Opdrachtgever in het logboek klachten te kunnen melden. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten die zijn opgelost te markeren als zijnde opgelost met minimaal aangegeven het tijdstip van oplossing.

2.8.4 Managementinformatie

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Voortgangsverslag met bijvoorbeeld samenvatting van overlegmomenten op operationeel niveau;
- Overzicht resultaten eigen kwaliteitsinspecties (DKS);
- Percentage ziekteverzuim;
- Percentage verloop;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Opleidingsoverzicht van medewerkers inclusief leiding;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Overzicht wel en niet uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementrapportage dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementrapportage worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

2.9 Sleutelbeheer

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor registratie van uitgifte van sleutels. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van sleutels.
- Onder sleutels vallen ook toegangspasjes, toegangsdruppels en identiteitspasjes.
- Sleutels mogen nooit, zonder toestemming, de locatie verlaten.
- Sleutels mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven.
- Sleutelverlies dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.
- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

2.10 Privacy

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om veilig om te gaan met persoonsgegevens. Zowel voor persoonsgegevens behorend bij medewerkers die voor of namens Opdrachtnemer binnen deze opdracht werkzaamheden verrichten als voor eventuele persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt om de opdracht te kunnen uitvoeren.

2.11 Opstart

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materiaal en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Inrichting digitale systemen;
- Vormgeving en uitrol taakkaarten en periodiek planners;
- Hoe instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van het huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

Eventueel achterstallig onderhoud

Opdrachtgever vindt het zeer belangrijk dat het schoonmaakniveau bij aanvang zo snel mogelijk geheel op orde is. Dat betekent dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgdragen dat het schoonmaakniveau aan de gestelde resultaatniveaus dient te voldoen (die gelden tijdens de operationele periode).

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Opdrachtnemer zal zich derhalve mogelijk moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken. Indien de overeenkomst wordt beëindigd, is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor tijdig wegwerken van het achterstallig onderhoud dat door Opdrachtnemer is veroorzaakt.

Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na start van de Overeenkomst het achterstallig onderhoud van de volgende zaken per locatie in kaart te hebben gebracht:

- Periodiek onderhoud van vloeren (voor zover deze valt onder de gevraagde dienstverlening);
- Kalkaanslag op wastafels en in sanitaire ruimten.

Voor deze zaken dient Opdrachtnemer een gespecificeerd offerte op te stellen gebruik makend van de eenheidsprijzen in de offerte. Werkzaamheden voor het wegwerken van dit achterstallig onderhoud mogen pas na goedkeuring door Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om niet alle werkzaamheden voor het wegwerken van het achterstallig onderhoud uit te laten voeren of deze achterstallige werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.

Na deze periode van 2 maanden kan Opdrachtnemer geen aanspraak meer maken op eventueel achterstallig onderhoud.

Voor al het eventuele overige achterstallig onderhoud geldt dat Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening kan brengen en dat deze binnen 2 maanden moeten zijn weggewerkt. Na deze

periode van 2 maanden zullen tijdens de kwaliteitsinspecties worden gemeten conform het vereiste resultaatsniveau.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat na uitvoering door Opdrachtnemer, Opdrachtnemer zich niet meer kan beroepen op eventuele onvoldoende kwaliteit als gevolg van achterstallig onderhoud. Meerkosten zullen alleen worden betaald, indien gebleken is dat de werkzaamheden ook daadwerkelijk correct zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer dient derhalve Opdrachtgever een opdrachtbon ter accordering te laten tekenen.

Voor de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever geen goedkeuring verleent om deze uit te voeren, betekent dat er zal worden vastgesteld in hoeverre er daadwerkelijk sprake is van achterstallig onderhoud. Indien hiervan sprake is, dan zal hiermee rekening worden gehouden tijdens eventuele kwaliteitsinspecties.

2.12 Facturering

De facturering van de werkzaamheden dient als volgt plaats te vinden:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Overige afroepwerkzaamheden.

De facturen dienen per locatie te worden gericht aan Opdrachtgever conform een factuurspecificatie.

Het kan zijn dat een externe partij de facturen namens Opdrachtgever goedkeurt. In dat geval zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan op de hoogte stellen. Opdrachtnemer dient in dat geval alle facturen ter goedkeuring te zenden aan deze externe partij. Zij controleren de factuur op juistheid en zullen deze na goedkeuring doorzenden aan Opdrachtgever. Bij afkeuring zal de factuur met motivatie worden retour gezonden. De betalingstermijn gaat pas in na goedkeuring van de factuur door deze externe partij. Opdrachtnemer dient hiervoor rekening te houden met een verwerkingstijd van 5 werkdagen.

Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden.

Glasbewassing

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
 - Gehanteerde methode;
 - Eventueel ingezet materiaal (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd.

Overige afroepwerkzaamheden

Dit betreft de specifieke afroepwerkzaamheden of regiewerk.

Voor de facturering van overige afroepwerkzaamheden dienen de overeengekomen eenheidsprijzen of uurtarieven, overeenkomstig de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien afroepwerkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige CAO een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per opdracht weergegeven te worden:

- Opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
 - In geval van een overeengekomen beurtprijs:
 - Betreffende beurtnummer;
 - Betreffende beurtprijs;
 - Aantal uitvoeringen.
 - In geval van regiewerk:
 - Uurinzet;
 - Betreffende uurtarief;
 - Omschrijving van de werkzaamheden.

2.13 Huisregels

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- De veiligheidsregels;
- De vluchtwegen op de locatie(s);
- De werking van het alarmsysteem;
- Het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- Bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.
- Het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
 - Nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
 - Lang haar niet los dragen en schoon en goed verzorgd;
 - Baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- Roken is niet toegestaan.
- Het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden.
- Bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- Het dragen van audioapparatuur en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.

2.14 Toetsing dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst middels:

- Een vaststellingsrapport;
- Kwaliteitsmetingen.

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitsmeting wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

2.14.1 Vaststellingsrapport

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) het schoonmaakonderhoud of de glasbewassing, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

2.14.2 Kwaliteitsmetingen

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt de schoonmaakkwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. Indien een meting leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. De kosten voor een herinspectie komen voor rekening van Opdrachtnemer. Afkeuringen van herinspecties leiden tot de bevoegdheid voor Opdrachtgever om sanctiebedragen te innen.

Met de kwaliteitsmetingen wordt de kwaliteit van de schoonmaak gecontroleerd op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodieke planning. Deze vorm van meten noemen we de technische meting.

VSR-KMS

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal per locatie het algemene schoonmaakresultaat van het schoonmaakwerk vaststellen middels een kwaliteitsmeting volgens de VSR-KMS. De toegepaste systematiek is VSR-KMS 3 of recenter. Deze schoonmaakmeetmethode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor definitie van dit systeem wordt hiernaar verwezen.

De onderscheiden ruimtecategorieën en AQL per ruimtecategorie zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

De steekproefgrootte (keuring) is gebaseerd op een normale keuring.

Intexso-meetsysteem

De schoonmaakkwaliteit kan gemeten worden op basis van het Intexso-meetsysteem. De definitie en uitleg van dit meetsysteem zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

2.14.3 Meten van het proces

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Aanbestedende Dienst vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Daarom vinden wij het belangrijk om tijdens de technische meting op gestructureerde wijze aandacht te besteden aan het meten van aspecten van het schoonmaakproces (kortweg genoemd de procesmeting). Dit doen wij door middel van het uitvoeren van constateringingen tijdens de technische metingen.

Code	Aspect/constatering	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Randvoorwaarden				
1.	Werkkast in orde?	Schoon en ordelijk	Afkeur Goedkeur	1
2	Materialen in orde?	Schoon en in goede staat	Afkeur Goedkeur	1
3	Middelen in orde?	Correct geëtiketteerd Correct opgeslagen Productinformatie aanwezig Doseersysteem aanwezig	Afkeur Goedkeur	1
4	Werkwagen in orde?	Werkwagen schoon en ordelijk Compleet ingericht	Afkeur Goedkeur	1
5	Taakkaart aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1
6	Periodiek planning aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1

Bij de beoordeling Afkeur wordt gegeven, wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet aanwezig is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score procesmeting (van 1 locatie):

Een afkeur zal de waarde 0 krijgen. Een goedkeur de waarde 1. De score voor de procesmeting wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: $(\# \text{Goedkeur} / \# \text{Constateringingen}) * 100\%$.

Voorbeeld: er zijn 5 aspecten die de beoordeling Goedkeur krijgen en 1 aspect krijgt de beoordeling Afkeur. De score op dit onderdeel wordt dan $5/6 * 100\% = 83,33\%$ (afronden op twee cijfers achter de komma).

Berekening score over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde procesmetingen van het betreffende perceel in de bedoelde periode.

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70%.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

2.14.4 Meten van de beleving

Aanbestedende Dienst vindt de ervaringen (beleving) van de scholen met betrekking tot de dienstverlening van het schoonmaakbedrijf erg belangrijk. Aanbestedende Dienst is van mening dat er voor de schoonmaak een goed budget is voorzien, waarbij er genoeg ruimte is voor het schoonmaakbedrijf om de dienstverlening flexibel af te stemmen op de school. Hieronder vallen ook geurbeleving en communicatie met de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

Tijdens de technische meting zal daarom aanvullend een interview worden gehouden met een vertegenwoordiger van de school: een locatiedirecteur of facilitair verantwoordelijke. Deze aanvullende meting noemen we de belevingsmeting.

In het volgende schema vindt u de vragen in dit interview en de mogelijke beoordelingen

Code	Aspect/vraag	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Beleving/ervaringen				
1.	Indruk entree	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
2	Indruk toiletten	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
3	Geurbeleving toiletten	Hoe is over het algemeen de geurbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
4	Tevredenheid leerkrachten	Hoe is over het algemeen de tevredenheid van leerkrachten	Onvoldoende Matig Goed	1
5	Contact schoonmaakmedewerkers	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de schoonmaakmedewerkers	Onvoldoende Matig Goed	1
6	Contact leiding schoonmaakbedrijf	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de leiding van het schoonmaakbedrijf	Onvoldoende Matig Goed	1

Bij de beoordeling Onvoldoende en Matig wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet van toepassing is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score beleving (van 1 locatie):

Een Onvoldoende zal de waarde 0 krijgen. Een Matig de waarde 0,5 en Goed de waarde 1. De score voor de belevingsmeting (de belevingskwaliteit) wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: ((Som van de beoordelingen) / #Vragen) * 100%.

Voorbeeld: er zijn 4 vragen die de beoordeling Goed krijgen, 1 vraag krijgt de beoordeling Matig en 1 vraag krijgt de beoordeling Onvoldoende. De score op dit onderdeel wordt dan $(4*1 + 0,5*1 + 0*1)/6 * 100\% = 4,5/6 * 100\% = 75,00\%$ (afronden op twee cijfers achter de komma).

Berekening belevingskwaliteit over een periode:

Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde belevingsmetingen van het betreffende perceel in de bedoelde periode.

Een belevingskwaliteit is representatief indien voor alle scholen in het betreffende perceel minimaal 1 belevingsmeting heeft plaatsgevonden (dit geldt niet voor scholen die maar een gedeelte van de betrokken periode deel uitmaakten van het perceel).

Eisen:

De minimaal te behalen score per periode is 70%.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

Flexibiliteit:

Aanbestedende Dienst is bevoegd gedurende de contractperiode aspecten (vragen) toe te voegen en te verwijderen. Een dergelijke aanpassing zal door Aanbestedende Dienst worden gemotiveerd. Aanbestedende Dienst is ook bevoegd om de belevingsmeting los te koppelen van de technische meting.

2.14.5 Einde Overeenkomst

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Aanbestedende Dienst of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd op kosten van Opdrachtnemer. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, is Aanbestedende Dienst bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Bijlage A. Definities

A.1 Terminologie

Term	Definitie
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van tevoren vastligt.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Efficiency	Het verschil tussen de in de offerte berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de Direct leidinggevend belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Regiewerkzaamheden (niet-specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I (loongroep 1) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II (loongroep 2) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden graffiti verwijderen (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische graffiti verwijdering betreft regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden graffiti verwijdering (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier(e) werk(zzaamheden)	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgeschreven.
Uren niet-meewerkende leiding	De tijd in uren waarmee de Direct leidinggevend belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren welke wordt ingezet door personeel om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de Uren niet-meewerkende leiding niet meegenomen.).

A.2 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt gegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter, een vernoemde handeling voor of resultaatomschrijving van een element geldt voor al diezelfde of tot diezelfde elementgroep behorende elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Element	Definitie
Aanrecht-/keukenblok	Aanrecht, wasbak, buitenkant onder-/bovenkastjes.
Afvalbak	Papierbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaars, pedaalemmers, GFT-afvalbakken, afvalbakken voor plastic, afvalbakken voor restafval, containers. (Containers dienen steeds gesloten en ordelijk te worden teruggeplaatst.)
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materiaal, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Armatuur/bureaulamp	<u>Hoog</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL-armaturen, bevestigd in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien. <u>Laag</u> : Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Asbak	Asbakken die op tafel staan en op zichzelf staande asbakken.
Balie	Receptiebalie, uitgiftebalie, loket.
Bank	Meubelstuk waar men met twee of meer personen op kan zitten.
Bedieningspaneel	Een plaat/paneel waarop mogelijk schakelaars, druk- of draaiknoppen, lampen, meters, displays en soms monitoren op gemonteerd zijn ter bediening.
Brandblusapparaat	Brandhaspel, brandslang, brandblusser, brandmelder.
Bureau/tafel	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels. Indien in het werkprogramma het onderdeel werkblad wordt genoemd, dan wordt bedoeld de bovenzijde van het werkblad inclusief de kopse kanten
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit: deur, deurscharnieren, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in deur, deurscharnieren, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die erachter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages behoren tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak bij het element "deur/glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur.
Elektrisch apparaat	Magnetrons, koelkasten, koffie-/drankautomaten, waterkoeler, audioapparatuur, projectie-apparatuur, printers, faxen, tv etc.
Gordijnrail	Rails of roede waar een gordijn aan bevestigd kan worden.
Kabelgoot	Een goot waarin kabels verwerkt zijn.
Kapstok	De losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding aan kan worden opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend, waarvan het bovenvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Voorbeelden zijn: kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluizen, archiefkasten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als hoge kast gezien.

Kast inbouw	Een in de muur weggewerkte kast.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenzvlak lager is dan 1.75 m. Voorbeelden zijn: verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluizen, archiefkasten en kledingkasten.
Leiding/buis	Alle zichtbare leidingen en buizen.
Lichtknop/contact	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters die geplaatst zijn in plafonds, wanden en ramen.
Monitor	Onder dit element wordt ook gerekend: pc-beeldschermen.
PC-apparaat	Onder pc-apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc-apparatuur, pc-kast, boxen, printers, faxen, toetsenbord en muis.
Plint	Alle in de ruimte aanwezige plinten.
Radiator/convectorkast	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, radiatoren, convectieputten en convectoren.
Rand/richel	<u>Hoog</u> : alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: planken in (open) stellingkasten, boekenplanken en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen. <u>Laag</u> : alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: boekenplanken, planken in (open) stellingkasten, deurstoppers en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.
Sanitaire accessoires	Alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/-automaat, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/toiletborstel(houder), planchet, luchtverfrisser, verbandautomaat, spiegel en zeepbakje.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletputten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, (wand)beugel, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord/whiteboard/flipover/digibord	Tot dit element behoren ook de aanwezige krijtrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden. De bordwisser is onderdeel van het element schoolbord. Let op: de schoonmaak van het digibord mag alleen worden uitgevoerd na akkoord van betreffende locatie. Dit kan dus per school verschillen!
Separatieglas	<u>Hoog</u> : alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hierbij. <u>Laag</u> : alle glasoppervlak tot en met 2.00 m of tot en met een horizontale scheiding t.h.v. 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting en het glas naast de deur horen hierbij.
Stoel/kruk	Onder het element stoel/kruk wordt ook gerekend: krukjes, douchestoel, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element dient deze op zijn oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
Telefoon	Alle vaste telefoontoestellen, inclusief telefoonhoorns.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden, schopboarding, stootranden, liftgoten en deurgeleiders.
Wanddecoratie	Schilderijlijsten en klokken.

A.3 Elementonderdelen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. Van deze elementen hoeft soms maar een deel te worden schoongemaakt. Bij verschillende elementen kan dit discussie opleveren welke (onder)delen van het element eigenlijk worden bedoeld.

In de werkprogramma's is aangegeven op welk elementonderdeel de betreffende handeling van toepassing is. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke onderdelen van een element met bijbehorende definitie weergegeven.

Onderdeel	Definitie
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element. Hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element. Hierbij horen alle verticale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen.

A.4 Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. In deze bijlage worden de te gebruiken handelingen omschreven.

Voor niet genoemde handelingen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Handeling	Definitie
Afnemen	Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet. <u>Resultaat na afnemen:</u> vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.
Conserveren	Het aanbrengen van een bescherm laag. <u>Resultaat na conserveren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een bescherm laag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.
Dieptereinigen	Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof. Na het dieptereinigen van het element dient deze terug op zijn oorspronkelijke plaats te worden gezet. <u>Resultaat na dieptereinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.
Dieptereinigen sportvloeren	Het reinigen van de vloer en het terugbrengen tot het gestelde stroefheidsniveau. <u>Resultaat na dieptereinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling; vloer heeft het gestelde stroefheidsniveau.
Kristalliseren	Het machinaal en chemisch herstellen, verharden en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren. <u>Resultaat na kristalliseren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.
Moppen	Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruikmakend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop, vlakmop of moppmachine. <u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.
Moppen, plaatselijk	Het plaatselijk moppen op plaatsen daar waar vervuiling is, vlekken verwijderen. <u>Resultaat na plaatselijk moppen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).
Moppen, enkelvoudig	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in één handeling moppen. <u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten).
Moppen, dubbelvoudig	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en met de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen. Hierbij is de eerste handeling niet van plint tot plint en de tweede wel. <u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodenfouten).

Nat reinigen	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen. <u>Resultaat na nat reinigen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.
Nazicht van ernstige verstoringen	Het verwijderen van spinrag, grof vuil, afval, etensresten, verpakkingsmateriaal, kauwgom, plakband en overige bevestigingsmateriaal op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte. <u>Resultaat na nazicht:</u> de ruimte/elementen dient/dienen vrij te zijn van onaangename geuren. Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.
Periodiek vloeronderhoud	Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn op: - Beschermd vloeren: - o sprayen en uitwrijven - o strippen en conserveren - Niet beschermd vloeren: - o schrobben en droogzuigen - Tapijtvloeren: - o tapijtreiniging - Flotexvloeren: - o volgens voorschrift van fabrikant - Houten vloeren: - o sprayen en uitwrijven - PVC en Tarkett vloeren: - o schrobben en droogzuigen - o sprayen en uitwrijven
Reinigen	Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof. Na het reinigen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet. <u>Resultaat na reinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. BELANGRIJK: Deze handeling dient, ongeacht de zichtbaarheid van de vervuiling, te worden uitgevoerd op het benoemde gedeelte van het element. Dit ter voorkoming van de vermeerdering van micro-organismen.
Schrobben	Zie Schrobben en droogzuigen
Schrobben en droogzuigen	Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger. <u>Resultaat na schrobben en droogzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.
Sprayen en uitwrijven	Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruikmakend van een aangepast eventueel gecombineerd reinigings- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt. Op beschermd vloeren, houten vloeren, PVC en Tarkett vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden. <u>Resultaat na sprayen en uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermd vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.
Stofzuigen	Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren.

	<u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofzuigen tippend	Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger. <u>Resultaat na tippend stofzuigen:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofzuigen volledig	Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar, niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van het volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint. <u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofwissen	Het stofbindend verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil en stof van een egale, vlakke, gesloten vloer. <u>Resultaat na stofwissen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof.
Strippen	Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer. <u>Resultaat na strippen:</u> van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.
Tapijtreiniging	De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling. <u>Resultaat na tapijtreiniging:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.
Uitwrijven	Het eerst reinigen van de vloer en daarna herstellen van de vloer, gebruikmakend van een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt. Hierbij worden geen chemische middelen gebruikt. <u>Resultaat na uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstreden.
Vegen	Het verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil van harde vloeren. <u>Resultaat na vegen:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van niet gehecht, losliggend vuil. Een aanvaardbare hoeveelheid stof kan nog aanwezig zijn, omdat vegen deels opwarrelen van stof veroorzaakt.
Vlekken verwijderen	Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak. <u>Resultaat na verwijderen vlekken:</u> het volledige oppervlak is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.

A.5 Schoonmaakmethoden

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In Bijlage A.5.1 worden de typen van de verschillende vuilsoorten weergegeven. Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

In Bijlage A.5.2 worden bij de verschillende vloeren de bijbehorende onderhoudsmethoden, ingedeeld naar vuilsoort, genoemd.

A.5.1 Vuilsoorten

Vuilsoort	Typen vuil
Niet gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: stof, stofophopingen, losliggend vuil zoals zand, sigarettenpeuken, grof vuil, papiersnippers, haren etc.
Licht tot matig gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, vingertasten, huidvetten etc.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, schopstrepen, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen etc.

A.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer

Vloer	Vuilsoort	Onderhoudsmethoden
Vloeren, voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Strippen en conserveren • Kauwgom verwijderen
Vloeren, niet voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Nat reinigen/moppen • Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Tappend stofzuigen • Volledig stofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
Flotex vloeren	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Borstelstofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Aanvullend onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen

	Sterk gehechte vervuiling	• Periodiek onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen
--	---------------------------	--

N.B.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van het meubilair indien er laagfrequent vloeronderhoud (zoal bijvoorbeeld strippen en conserveren, schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat etc.) uitgevoerd dient te worden.

Andere schoonmaakmethoden dan in bovenstaande tabel kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is gegeven.

De volgende schoonmaakmethoden kunnen uitgevoerd worden op afroepbasis:

- strippen en conserveren houten vloeren;
- kristalliseren van stenen vloeren;
- hoge drukreiniging van vloeren binnen/buiten.

Bijlage B. Werkprogramma's

Overzicht schoonmaakprogramma's

- | | | |
|-----------|----------------------|--|
| 1) | Programma W: | Werkruimten
Burea kamers
Leslokaal, Open studieruimten
Mediatheek/bibliotheek
Praktijklokalen standaard
Praktijklokalen atelier
Praktijklokalen labs |
| 2) | Programma PW: | Praktijklokalen werkplaatsen
Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek |
| 3) | Programma PK: | Praktijklokalen keukens
Kooklokalen/keukens |
| 4) | Programma S: | Sanitaire ruimten
Toiletten
Douches
Kleedruimten
Wasruimten |
| 5) | Programma V: | Verkeersruimten
Aula's/pauzeruimten
Docentenkamer
Entree
Keuken
Lift
Opslag/archief/magazijn
Pantry
Trap
Verkeer algemeen
Verkeer overige
Fitnessruimten
Gymzalen/sportruimten/toestelberging |
| 6) | Programma X: | Periodiek vloeren beschermd |

W – Werkruimten

Bureaukamers, Leslokaal, Open studieruimten, Mediatheek/bibliotheek, Praktijklokale Atelier, Labs en Standaard

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastings	Afnemen
Plinten/ kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Oogdouche	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

PW – Praktijklokaal werkplaatsen

Bouwtechniek, autotechniek, metselen, houtbewerking, elektrotechniek

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Vegen/wissen Nat reinigen
Jaarlijks		
Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen

PK – Praktijklokaal Keuken

Keuken lokaal, Restaurant lokaal

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Afnemen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuningen/zitvlak	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Reinigen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Afzuigkappen	Buitenkant	Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkastings	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

S - Sanitaire ruimte

Toilet, Douche, Wasruimte, Kleedruimte

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Stofwissen/stofzuigen
	Volledig	Nat reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Luchtroosters	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen

V – Verkeersruimte

**Aula's/pauzeruimten, Docentenkamer, Entree, Keuken, Lift,
Opslag/archief/magazijn, Pantry, Trap, Verkeer algemeen, Verkeer overige,
Fitnessruimten, Gymzalen/sportruimten/toestelberging**

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Werkblad	Afnemen
Banken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Deurklink en posten rondom deurklink	Reinigen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand (digibord indien gewenst: geheel)	Reinigen
Sportvloeren ¹⁾	Volledig Volledig	Stofwissen Vlekken verwijderen
Stoelen/krukken	Leuning/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen/vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Volledig	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuur/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Afnemen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
PC-apparatuur	Omkasting	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Sportvloeren ¹⁾	Volledig	Schrobben en droogzuigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/vegen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Armaturen/bureaulampen	Volledig	Reinigen
Asbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Horizontaal	Afnemen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Afnemen
Balies, Bureaus/tafels	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen

¹⁾ Opdrachtnemer dient zich voorafgaand aan de uitvoering van de handeling op de hoogte te stellen van de voorschriften van de leverancier van de sportvloer en de aanwijzingen van Opdrachtgever.

XB – Periodiek vloeren beschermd

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Periodiek		
Vloeren	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Strippen en conserveren Inruimen meubilair

XD – Periodiek dieptereiniging sportvloeren

Elementen	Onderdelen	Handelingen
Periodiek		
Sportvloeren ¹⁾	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Dieptereinigen sportvloer door: • Stofwissen; • Machinaal inzetten van vloer met voorgeschreven periodiek reinigingsmiddel (vanuit fabrikant); • Product laten inwerken (conform voorschrift fabrikant); • Droogzuigen van de vloer; • Naspoelen met water (conform voorschrift fabrikant). Inruimen meubilair

1) Opdrachtnemer dient zich voorafgaand aan de uitvoering van de handeling op de hoogte te stellen van de voorschriften van de leverancier van de sportvloer en de aanwijzingen van Opdrachtgever.