



**Programma van Eisen Europese Openbare
Aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en
Glasbewassing**

Hét KWC

Publicatiedatum: 17 februari 2026

INHOUD

1.1	Algemeen.....	3
1.2	Invulling van de dienstverlening schoonmaak	3
1.3	Dienstverlening werkzaamheden op afroep	5
1.4	Dienstverlening glasbewassing.....	6
1.5	Dienstverlening specialistisch vloeronderhoud	8
1.6	Medewerkers.....	9
1.7	Afval	12
1.8	Sanitaire voorzieningen.....	13
1.9	Materialen, middelen en machines.....	13
1.10	Communicatie.....	14
1.11	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving	17
1.12	Mutaties.....	18
1.13	Kwaliteitsbeheer	18
1.14	Facturatie.....	20
1.15	Contractmanagement en -beheer	20
1.16	Implementatie van de Overeenkomst	22
1.17	Exit strategie.....	22

INLEIDING

In dit Programma van Eisen wordt een gedetailleerdere uitleg gegeven over de technische specificaties van de betreffende Opdracht. De Opdracht wordt verder toegelicht aan de hand van relevante onderwerpen, welke door Hét KWC, aan de dienstverlening worden gesteld.

Nr.	Omschrijving eis
1.1 ALGEMEEN	
1.	Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Opdrachtnemer dat deze onvoorwaardelijk met de Overeenkomst, bepalingen, eisen en administratieve, juridische en andere voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten en bijlagen instemt.
2.	De Opdrachtnemer verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden en als de Opdrachtnemer in zijn dienstverlening rekening gaat houden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving (o.a. Arbeidsomstandighedenwet, Wet Arbeid Vreemdelingen), hanteert de in de branche gebruikelijke normen en richtlijnen (o.a. Code verantwoordelijk marktgedrag en CAO) en vrijwaart het KWS voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.
3.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Hét KWC in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van Hét KWC.
4.	Schade aan eigendommen van Hét KWC, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de Opdrachtnemer, wordt op de Opdrachtnemer verhaald.
1.2 INVULLING VAN DE DIENSTVERLENING SCHOONMAAK	
5.	Er is sprake van inspanningsgericht schoonmaakdienstverlening met een bijhorend werkprogramma. Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. In elk werkprogramma staat aangegeven op welke ruimtecategorie(ën) het werkprogramma van toepassing is. Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Hét KWC.

6.	Het werkprogramma is als bijlage van het Aanbestedingsdocument opgenomen.
7.	<p>Planning laagfrequente werkzaamheden</p> <p>Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt Hét KWC van de Opdrachtnemer een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit schriftelijk aan Hét KWC. Hierbij geeft de Opdrachtnemer aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.</p> <p>De maximaal toegestane afwijking van de planning is:</p> <p>frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week</p> <p>frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken</p> <p>frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand</p> <p>Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de Opdrachtnemer deze af in een gezamenlijk overeengekomen format.</p>
8.	De ruimtestaten in Bijlage Prijzenblad zijn met zorg samengesteld op basis van de beschikbare gegevens binnen Hét KWC. De locaties van Hét KWC is een dynamische omgeving, het is dus mogelijk dat de ruimtestaten en glasvierkante meters afwijken van de feitelijke situatie. Om deze reden vindt er in de implementatiefase een controlerende plaats door de Opdrachtnemer. Indien er afwijkingen geconstateerd worden, worden deze gemuteerd op basis van de kengetallen en uitgangspunten, zoals vastgelegd in Bijlage Prijzenblad.
9.	Hét KWC verwacht dat de Opdrachtnemer haar medewerkers zodanig traint en inzet dat er flexibel wordt gekeken naar de bezetting van de gebouwen en op piek- en dalmomenten geanticipeerd wordt in overleg met de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
10.	<p>Bij bijzondere evenementen die vooraf in de jaarplanning zijn opgenomen, zoals open avonden, de open dag (deze vindt plaats op vrijdag, waardoor de schoonmaakdienstverlening op zaterdag dient te worden uitgevoerd), diplomeringen en vergelijkbare activiteiten, verwacht Hét KWC dat medewerkers flexibel omgaan met hun werktijden. In overleg wordt gezamenlijk een ander werktijdstip vastgesteld om het gewenste kwaliteitsniveau te waarborgen, waarbij tijdelijk kan worden afgeweken van de werktijden, zoals vastgelegd in het werkprogramma.</p> <p>Voor het extra inzetten van uren bij evenementen dient de Opdrachtnemer in Bijlage Prijzenblad, tabblad Tarieven Service werkzaamheden het tarief Servicewerkzaamheden op te geven.</p>

1.3 DIENSTVERLENING WERKZAAMHEDEN OP AFROEP

11.	Het is mogelijk dat Hét KWC naast de onderdelen van de dienstverlening in scope andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden op afroep worden als extra opdracht (optioneel) door een daartoe bevoegde medewerker van Hét KWC bij de Opdrachtnemer uitgevraagd. Voorwaarden zijn dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben. Op verzoek van Hét KWC dient de Opdrachtnemer een duidelijke offerte aan te leveren, waarin de te verrichten werkzaamheden, onder andere de locatie, tarief en m2 worden gespecificeerd.
12.	Het uitbrengen van een offerte door de Opdrachtnemer schept geen verplichting voor Hét KWC tot het verstrekken van een opdracht of tot het afnemen van de aangeboden diensten. Pas na schriftelijke goedkeuring van de offerte door de daartoe bestemde medewerker van Hét KWC en bevestiging van de opdracht door de Opdrachtnemer ontstaat een wederzijdse verplichting.
13.	De afroepopdrachten worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd en gefactureerd op basis van vooraf vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen conform Bijlage Prijzenblad. Deze vastgestelde tarieven, normen en/of afroeprijzen zijn inclusief alle bijbehorende kosten (waaronder voorrijkosten, transportkosten, materialen, middelen, etc.).
14.	In geval van schoonmaakwerkzaamheden als gevolg van een calamiteit geldt dat vooraf geen offerte of bevestiging wordt verlangd. In dat geval worden de werkzaamheden achteraf op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren gefactureerd.
15.	De werkzaamheden op afroep worden door de Opdrachtnemer direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van Hét KWC. Bij akkoord van de oplevering wordt de extra opdracht door de bevoegde medewerker van Hét KWC geaccordeerd (digitaal of door ondertekening opdracht bon). De Opdrachtnemer factureert de extra opdrachten inclusief het akkoord op oplevering als bijlage van de factuur.

16.	<p>Hét KWC vindt een snelle afhandeling van werkzaamheden op afroep van groot belang. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer biedt 5 werkdagen na de aanvraag voor de werkzaamheden op afroep de offerte aan. • Na akkoord op de offerte wordt de planning voor uitvoering van de werkzaamheden binnen 3 werkdagen gecommuniceerd met Hét KWC. • De werkzaamheden worden binnen 10 werkdagen na communicatie over de planning uitgevoerd. Afwijkingen zijn, in overleg met de desbetreffende locatie, toegestaan na akkoord vanuit de locatie.
17.	<p>Alle afroepwerkzaamheden kunnen, indien Hét KWC hier behoefte aan heeft, opgenomen worden als additionele werkzaamheden in de looptijd van de Overeenkomst.</p>

1.4 DIENSTVERLENING GLASBEWASSING

18.	<p>De glasbewassing van het buitenglas aan de gevel wordt twee keer per jaar uitgevoerd: één keer op traditionele wijze en één keer met het Tuckerpole-systeem. Het reinigen van het binnenglas van de gevel en het separatieglass wordt één keer per jaar uitgevoerd.</p>
19.	<p>Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De werkzaamheden worden opgeleverd conform de in het werkprogramma beschreven kwaliteitsniveau en met inachtneming van de aanwijzingen glasbewassing in Bijlage Opleverstaat glasbewassing.</p>
20.	<p>De Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband, kit, lijmresten en vergelijkbare verontreinigingen, incidenteel aanwezig is en verwijderd dient te worden door de Opdrachtnemer met daarvoor geschikt materiaal. In het geval van structureel aanwezigheid van gehecht vuil, dient de Opdrachtnemer voorafgaand aan de werkzaamheden met Hét KWC concrete afspraken te maken over het al dan niet verwijderen hiervan en de eventuele meerkosten die daarmee gepaard gaan.</p>
21.	<p>Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.</p> <p>Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften, zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).</p>

22.	<p>Jaarplanning</p> <p>Hét KWC ontvangt voorafgaand aan elk schooljaar een jaarplanning van de Opdrachtnemer voor de uit te voeren glasbewassingswerkzaamheden. Minimaal twee weken voor uitvoering wordt de data van uitvoering aan de locatie bevestigd door de Opdrachtnemer.</p> <p>Uitvoeringsplanning</p> <ul style="list-style-type: none"> • De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. • Afwijking van de planning, ook in volgorde van locaties, kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Hét KWC. • Ook op verzoek van Hét KWC kan worden afgeweken van de planning.
23.	<p>De volgende eisen gelden voor de uitvoering van de werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De glasbewassing wordt uitgevoerd met een neutraal reinigingsmiddel (met een pH-waarde van circa 7); • Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van Hét KWC en wordt dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt; • Communicatiemiddelen worden niet door Hét KWC verstrekt. De Opdrachtnemer draagt hier zelf zorg voor en stelt deze ter beschikking aan zijn medewerkers; • De glazenwassers dragen tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden bedrijfskleding; • De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder wordt te allen tijde correct uitgevoerd. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd, kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door Hét KWC; • Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond wordt er bij de inzet van hoogwerkers gebruik gemaakt van geschikte rijplaten voor de wielen en het afstempelen; • Bij werkzaamheden op/aan het dak, zijn er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig; • Bij werkzaamheden op/aan het dak, wordt het reglement betreden daken toegepast; • Bij werkzaamheden op/aan het dak, wordt het reglement gevelinstallaties toegepast; • Bij werkzaamheden op/aan het dak, wordt de aanwezige valbeveiligingsinstallatie toegepast.
24.	<p>De uitgevoerde glasbewassing wordt na uitvoering door de Opdrachtnemer opgeleverd aan de daartoe bevoegde medewerker van Hét KWC. Bij akkoord van de oplevering wordt een opleverbon door beide partijen ondertekend.</p>

25.	Voor de glasbewassing wordt uitgegaan van de bij dit Programma van Eisen aangeleverde gegevens. Indien afwijkingen geconstateerd worden, maakt de Opdrachtnemer deze onderbouwd inzichtelijk voor Hét KWC. Na akkoord op deze onderbouwing en de geconstateerde afwijking, wordt dit gemuteerd in Bijlage Prijzenblad om te komen tot de definitieve kosten voor de glasbewassing.
26.	De Opdrachtnemer is verplicht om na gunning een RI&E voor glasbewassing op te stellen en deze periodiek te controleren, en indien nodig, aan te passen aan mutaties of veranderende wetgeving. Na elke wijziging stelt de Opdrachtnemer een bijgewerkte versie van de RI&E digitaal en kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtgever.
27.	<p>Verantwoordelijkheid en Instructies:</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van alle medewerkers die betrokken zijn bij de werkzaamheden. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer moeten ervoor zorgen dat ze op de hoogte zijn van, en voldoen aan, alle veiligheidsinstructies en signaleringen die van toepassing zijn op het project. De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat deze instructies zowel gelezen als begrepen worden door alle medewerkers, en dat zij zich te allen tijde aan de veiligheidsvoorschriften houden.</p>

1.5 DIENSTVERLENING SPECIALISTISCH VLOERONDERHOUD

28.	Hét KWC wil het periodiek vloeronderhoud op afroep kunnen laten uitvoeren en zelf de frequentie van het periodiek vloeronderhoud bepalen. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht in advisering over het vloeronderhoud, inclusief het aangeven van het juiste moment voor behandeling en de meest geschikte wijze van onderhoud. Hét KWC behoudt de vrijheid om te bepalen wie het periodiek vloeronderhoud uitvoert.
29.	<p>Indien vloeronderhoud door de Opdrachtnemer uitgevoerd wordt, geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek vloeronderhoud wordt in principe alleen tijdens vakantieperioden uitgevoerd, tenzij er een goede reden is voor uitvoering op een ander tijdstip; • Na afronding van de werkzaamheden levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden per locatie op en vindt er een gezamenlijk oplevermoment plaats met Hét KWC en de Opdrachtnemer om het resultaat te beoordelen. Bij akkoord van de oplevering wordt een opleverbond door beide partijen ondertekend; • De onderhoudsadviezen vanuit de vloerleveranciers worden gerespecteerd en het periodieke vloeronderhoud wordt conform deze adviezen uitgevoerd. Voorafgaand aan het vloeronderhoud, worden onderhoudsadviezen gedeeld met de Opdrachtnemer.

1.6 MEDEWERKERS

30.	Onder medewerkers wordt verstaan: iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij Hét KWC, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers. Hét KWC hecht grote waarde aan het sociale, persoonlijke aspect van de schoonmaakmedewerkers op Hét KWC. Ze beschouwt deze medewerkers als eigen medewerkers. Tijdens de implementatie is dan ook gerichte en persoonlijke aandacht vereist in het (eventueel) overnemen van de huidige medewerkers.
31.	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om bij de start van de Overeenkomst een passend aanbod tot overname te doen aan de huidige voorvrouw. Hét KWC geeft de voorkeur aan continuering van deze functie binnen de nieuwe Overeenkomst.
32.	Onder geïnstrueerde medewerkers wordt verstaan: medewerkers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal het onderstaande te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; • juiste gebruik van apparatuur en -machines; • afvalbeheer; • gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik.
33.	Onder algemeen geschoolde medewerkers wordt verstaan: medewerkers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak'.
34.	Minimaal 75% van de schoonmaakmedewerkers voldoet binnen één jaar na aanvang van de Overeenkomst aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerker'. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van bewijs dat aan dit percentage is voldaan.
35.	Jaarlijks formuleert de Opdrachtnemer in overleg met Hét KWC nieuwe doelstellingen ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. Hét KWC ziet het opleidingsplan als een continu proces, waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar is.
36.	Ten behoeve van de dienstverlening bij Hét KWC en de aansturing van de schoonmaakdienstverlening wordt één vaste objectleider ingezet bij Hét KWC.

37.	De objectleider beschikt over sterke communicatieve vaardigheden, probleemoplossend kunnen handelen, flexibel en klantgericht optreden, en in staat zijn medewerkers te motiveren en gezamenlijk een effectief team te vormen.
38.	Ondersteunende administratieve taken worden niet belegd bij de objectleider, maar bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of een vergelijkbare functionaris die niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer. Hierdoor blijft de (ambulant) objectleider volledig gefocust op toezicht en aansturing op de werkvloer.
39.	Van alle medewerkers die betrokken zijn bij de Schoonmaakovereenkomst op Hét KWC, verwacht Hét KWC, dat deze proactief, inhoudelijke voldoende onderlegt (ook qua communicatie), betrokken, dienstverlenend en enthousiast hun (schoonmaak)werkzaamheden uitvoeren. De medewerkers (inclusief vervangende medewerkers) zijn ingewerkt, ervaren en deskundig op het gebied van schoonmaakdienstverlening.
40.	Hét KWC verwacht van de medewerkers van de Opdrachtnemer dat deze zich altijd op een vriendelijke, professionele en respectvolle manier gedragen tegenover, zowel collega's, als de (interne) klant van Hét KWC. Medewerkers stellen zich open, behulpzaam en communicatief op, beantwoorden vragen van Hét KWC en de (interne) klant op een positieve wijze en gedragen zich op een manier die bijdraagt aan een professionele en aangename werksfeer.
41.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerkers en bezoekers mogelijk is. Medewerkers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van Hét KWC beheersen ten minste de Nederlandse en of de Engelse taal goed in woord. Indien dit niet het geval is, dient de Opdrachtnemer een taalcursus aan te bieden, op kosten van de Opdrachtnemer. Medewerkers die de taal onvoldoende machtig zijn, worden niet ingezet door de Opdrachtnemer of hebben binnen 6 maanden het taalniveau bereikt.
42.	Zowel de objectleider als een eventuele voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal goed vaardig te zijn in woord en geschrift.
43.	Op verzoek zal de Opdrachtnemer steeds een geldig VOG (screeningsprofiel 60 "onderwijs") van haar op de opdracht in te zetten medewerkers aan Hét KWC kunnen overleggen. In alle gevallen is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inzetten van medewerkers die voldoen aan de vereisten van een VOG. De kosten voor de aanvraag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
44.	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de opdracht, aan alle

	wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben.
45.	De Opdrachtnemer garandeert dat al het door hem/haar ingezet personeel gerechtigd is om arbeid te verrichten in Nederland.
46.	De Opdrachtnemer zorgt voor volledig inzicht in de aanwezigheid van medewerkers op de locaties van Hét KWC om de veiligheid bij calamiteiten of ontruiming te waarborgen. De Opdrachtnemer voldoet aan de door Hét KWC vastgestelde aanwezigheidsregistratie.
47.	<p>Alle medewerkers zijn gekleed in schone, duidelijk herkenbare en representatieve werkkleding. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering hoofdbedekking vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluiddragende is niet toegestaan.</p> <p>Het gebruik van een mobiele telefoon wordt beperkt tot noodzakelijke doeleinden. Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van Hét KWC is.</p>
48.	Voor uitvoerend schoonmaakpersoneel geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.
49.	Leerlingen van Hét KWC die in dienst zijn van de Opdrachtnemer mogen niet werkzaam zijn op locaties van Hét KWC.
50.	<p>De Opdrachtnemer ontvangt toegangssleutels en -badges per locatie. Daarnaast ontvangt de voorman/-vrouw beveiligingscodes per pand.</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het openen en het sluiten van de locaties, inclusief het afsluiten van 2 hekken. De procedure wordt na gunning met de Opdrachtnemer gedeeld.</p> <p>Bij het niet correct openen van de locaties worden de kosten voor het aanrijden van het beveiligingsbedrijf doorbelast aan de Opdrachtnemer (circa € 65,- per melding).</p>
51.	Per werктаak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werктаak wordt deze sleutelbos op de afgesproken plaats geretourneerd. De voorman/-vrouw mag de sleutels mee naar huis nemen. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkwagen liggen.
52.	Schoonmaakmedewerkers van de Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct aan de contactpersoon van Hét KWC gemeld.

53.	<p>Voor het gebruik van de gebouwen van Hét KWC geldt het Schoolveiligheidsplan. Het Schoolveiligheidsplan is opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. Hét KWC verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden. De Opdrachtnemer dient het Schoolveiligheidsplan zoals toegevoegd in bijlage Schoolveiligheidsplan in acht te nemen. Het Schoolveiligheidsplan van Hét KWC zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerkers.</p> <p>Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan Hét KWC betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.</p>
54.	<p>De locaties zijn zowel met de auto als met openbaar vervoer goed bereikbaar (diverse haltes liggen in de directe nabijheid van de gebouwen). Parkeergelegenheid is aanwezig.</p>
55.	<p>De locaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van de gebouwen. De fietsenstalling en parkeerplaats van Hét KWC zijn gratis te gebruiken door medewerkers van de Opdrachtnemer.</p>

1.7 AFVAL

56.	<p>De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle afvalbakken in alle ruimtecategorieën dagelijks worden geleegd, ongeacht de in bijlage Werkprogramma vastgestelde schoonmaakfrequentie per ruimtecategorie.</p>
57.	<p>De Opdrachtnemer volgt de afspraken met betrekking tot het scheiden van afval van het. Momenteel gelden de afvalstromen rest, papier/karton en op enkele locaties plastic. Mogelijk dat dit tijdens de looptijd van de Overeenkomst uitgebreid wordt.</p>
58.	<p>Gescheiden ingezamelde afvalsoorten worden ook gescheiden afgevoerd naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.</p>
59.	<p>De kosten voor afvalzakken, zoals deze momenteel worden gebruikt in de te reinigen ruimtes binnen en buiten de gebouwen van Hét KWC, dienen te zijn inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom voor schoonmaakonderhoud.</p> <p>De afmetingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparant 63x70 cm; • Lichtblauw 70x110 cm;

- Donkerblauw 65/24x140 cm;
- Grijs 61x80 cm.

1.8 SANITAIRE VOORZIENINGEN

60. De schoonmaakmedewerkers dienen dagelijks of volgens de geldende hoogste werkfrequentie, de sanitaire dispensers te controleren en indien nodig bij te vullen. Dit betreft onder andere handzeep, toiletpapier en handdoekrollen in de daarvoor bestemde ruimten.
61. Hét KWC heeft een Overeenkomst afgesloten voor de levering van sanitaire dispensers en bijbehorende verbruiksartikelen. De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het plaatsen van de bestellingen bij de aangewezen leverancier en voor het tijdig en volledig bijvullen van alle sanitaire dispensers tijdens de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening.
62. De Opdrachtnemer heeft een actieve rol in het in gebruik houden van de dispensers. Enerzijds door tijdig te vullen, anderzijds door storingen direct te melden via het FMIS-systeem.

1.9 MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

63. Hét KWC stelt opslagruimte, elektriciteit en water gratis ter beschikking. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze adequaat en proportioneel met deze zaken omgaat. De Opdrachtnemer draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving en draagt zorg dat de opslagruimte wordt schoongehouden. Werkkarren zijn op te slaan in de beschikbaar gestelde opslagruimten.
- Er is een mogelijkheid tot het plaatsen van een wasmachine en droger op de locatie Beethovenlaan.
64. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de benodigde materialen, middelen en (was)machines. De kosten hiervoor zijn verwerkt in het uurtarief.
65. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving en hebben een nette en representatieve uitstraling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE- markering. Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.

66.	<p>Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn.</p> <p>De Opdrachtnemer verwijdert alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering en draagt zorg voor het definitief verwijderen van deze verpakkingsmiddelen. De Opdrachtnemer garandeert dat genoemde verpakkingsmiddelen op afvalsoort worden gescheiden en als zodanig worden afgevoerd en verwerkt.</p>
67.	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines en zet deze materialen, middelen en machines efficiënt in ten einde binnen de beschikbare uren een maximaal schoonmaakresultaat te behalen.</p> <p>Schade, aan eigendommen van Hét KWC, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de Opdrachtnemer, wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan Hét KWC.</p>
68.	<p>Hét KWC stelt minimaal de volgende eisen aan de in te zetten middelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
<h2>1.10 COMMUNICATIE</h2>	
69.	<p>Het aanspreekpunt (en/of vervanger) van de Opdrachtnemer zijn op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar.</p>
70.	<p>Hét KWC hanteert de communicatiestructuur zoals beschreven in bijlage Communicatiestructuur. Indien de samenwerking erom vraagt om de insteek van de communicatiestructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden. De</p>

	Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 10 werkdagen op aan Hét KWC bij de aanwezigheid tijdens het overleg.
71.	De Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het tijdig (minimaal 10 werkdagen voorafgaande aan het overleg) versturen van de managementinformatie (om KPI's te beoordelen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.
72.	De Opdrachtnemer verzorgt een communicatiemethodiek voor de dagdagelijkse communicatie, bij voorkeur met een app. Hierin is ook de noodzakelijke locatie informatie opgenomen (contactpersonen, het Schoolveiligheidsplan, veiligheidsvoorschriften, werkprogramma, materialen/ middelen, RI&E etc.).
73.	Hét KWC vindt snel en persoonlijk contact met de Opdrachtnemer essentieel om snel te kunnen schakelen in het geval van bijvoorbeeld een vervuilingincident. Hiervoor is het van belang dat de medewerkers van team facilitair van Hét KWC eenvoudig telefonisch, per email of via WhatsApp contact kunnen opnemen met een vast aanspreek- of meldpunt van de Opdrachtnemer voor het melden van bijvoorbeeld schoonmaakverstoringen en -verzoeken. Hierna neemt de Opdrachtnemer het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid op zich om de melding en/of het verzoek z.s.m. op te lossen.
74.	<p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen worden hierbij opgevolgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden worden op werkdagen binnen 24 uur hersteld; • Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten en meldingen die door Hét KWC worden gemeld, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd; • In de managementrapportage is het overzicht en de analyse van de klachten opgenomen; • De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling.

75.	<p>De Opdrachtnemer dient een objectboek (digitaal en per locatie) beschikbaar te stellen aan Hét KWC, waarin alle relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van het schoonmaakonderhoud is opgenomen. Dit objectboek wordt uiterlijk vier weken na de startdatum van de Overeenkomst aan Hét KWC overhandigd.</p> <p>Hét KWC heeft inspraak in zowel de uiteindelijke vorm van het objectboek als de inhoudelijke informatie die hierin wordt opgenomen. Bovendien dient het objectboek minimaal één keer per jaar (start nieuwe schooljaar) te worden bijgewerkt en up-to-date te worden gehouden.</p>
76.	<p>De Opdrachtnemer produceert 2x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Hét KWC of diens vertegenwoordiger.</p> <p>Inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel calculatiebestand; • Overzicht mutaties ruimtestaat afgelopen kwartaal; • Overzicht extra werkzaamheden, gespecificeerd in datum, locatie en werkzaamheden; • Analyse klachten, calamiteiten, meldingen en verzoeken inclusief afhandeling afgelopen kwartaal; • Overzicht resultaten KPI waarbij frequentie op kwartaal staat en plan van aanpak voor verbetering; • Overzicht resultaten technische kwaliteitsmeting en eventuele opvolging/ plan van aanpak voor verbetering; • Analyse ziekteverzuim personeel; • Overzicht inzet SROI; • Analyse huidige KPI's en voorstel nieuwe KPI-model voor volgend contractjaar.
77.	<p>De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Hét KWC is de Opdrachtnemer gedurende kantoortijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Bij calamiteiten buiten kantoortijden wordt voor zover als mogelijk in overleg tussen de Opdrachtnemer en Hét KWC afwijkende termijnen overeengekomen met als doel om verstoring van het primaire proces zoveel als mogelijk te voorkomen. Het staat Hét KWC vrij om bij calamiteiten uit te wijken naar een andere Opdrachtnemer om de schade zo veel mogelijk te beperken.</p>

1.11 MVO – ONDERNEMING, MILIEU, MENSEN EN SAMENLEVING

78. De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
79. Hét KWC stimuleert een efficiënt en verantwoord gebruik van schoonmaakmiddelen binnen de dienstverlening. Hierbij wordt gestimuleerd, waar passend en uitvoerbaar, schoonmaakmiddelen met een verdunningsverhouding van circa 1:100 te hanteren, met uitzondering van voorbevochtigde producten.

Voor het verdunnen van schoonmaakmiddelen zet de Opdrachtnemer, voor zover praktisch toepasbaar, doseersystemen in die bijdragen aan een juiste dosering. De leverancier van de schoonmaakmiddelen verstrekt duidelijke doseerinstructies en een werkinstructie voor het personeel, zodat het gebruik van de middelen zorgvuldig wordt ondersteund.
80. Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar zo duurzaam mogelijke inzet van apparatuur (te denken valt aan apparatuur met een schaal op de R-ladder of extra (waterverbruik/energie) zuinig apparatuur).
81. Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door Hét KWC.
82. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
83. Hét KWC stimuleert periodieke scholing (op kosten van de Opdrachtnemer) van het schoonmaakpersoneel dat de dienstverlening uitvoert. Deze scholing richt zich, waar passend, op onderwerpen zoals het gebruik van schoonmaakmiddelen en -methoden, dosering, schoonmaakapparatuur, afvalbeheer en relevante gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten.

De Opdrachtnemer houdt een beknopt en actueel overzicht bij van gevolgde scholing (zoals datum, inhoud en duur), zodat dit op verzoek van Hét KWC kan worden gedeeld. Dit sluit aan bij de opleidingseisen uit de schoonmaak-CAO.
84. Voor de schoonmaakmiddelen wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

85. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

1.12 MUTATIES

86. Mutaties van locaties
Hét KWC stemt verwachte/ toekomstige mutaties van locaties tijdig af met de Opdrachtnemer. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden bij sluiting van een locatie. De Opdrachtnemer dient hier zelf ook proactief in te acteren en jaarlijks navraag te doen naar de ontwikkelingen.
87. Mutaties aan de frequenties van het werkprogramma en mutaties in oppervlakte(n)
Indien de mutatie aan de frequenties van het werkprogramma en/ of oppervlakte(n) impact hebben op de in te zetten werkuren van de medewerkers, meldt de Opdrachtnemer dit voorafgaand aan het doorvoeren van de mutatie. Hiervoor geldt een termijn van 1 maand of zoveel eerder als mogelijk voordat de mutatie in gaat.
88. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan Hét KWC en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en Hét KWC hiervan een exemplaar toesturen.
89. Hét KWC stelt als eis dat werkafspraken, zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer- of minderwerk, binnen 10 werkdagen door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, inclusief contractbeheer, taakkaarten en instructies.
90. De Opdrachtnemer dient proactief te signaleren wanneer veranderingen in het gebruik van ruimten kunnen leiden tot tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden, zodat tijdig passende maatregelen kunnen worden genomen.
91. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend door de Opdrachtnemer, indien relevant met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven.

1.13 KWALITEITSBEHEER

92.	<p>Na gunning krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Hét KWC een nulmeting bij te wonen.</p> <p>De nulmeting wordt uiterlijk een maand voor de start van de nieuwe Schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een erkende VSR-inspecteur. Indien de kwaliteit tijdens de nulmeting niet voldoet aan het overeengekomen niveau, dient de latende Opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden ruim voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Hierna zal een her nulmeting plaatsvinden op kosten van de latende Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door de latende Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Hét KWC, op kosten van de latende Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.</p>
93.	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aansturen en controleren van de kwaliteit van de dienstverlening en de bijhorende procescontrole conform NEN 2075 of vergelijkbaar. Hét KWC wordt graag geïnformeerd over de voortgang hiervan. Het is eveneens mogelijk dat contactpersonen vanuit de locaties aansluiten bij de procescontroles.</p>
94.	<p>Indien wenselijk kan Hét KWC de technische kwaliteit laten meten door een onafhankelijke expert. De kosten van de meting zijn voor Hét KWC.</p> <p>De kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden wordt beoordeeld volgens NEN 2075 op basis van de onderstaande Acceptance Quality Limit (AQL) waarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bureaunkamers: AQL 7%; • verkeersruimten: (entree, hallen, gangen, trappen, lift, garderobe, opslagruimten, fietsenstalling) AQL 7%; • horeca: (personeelsruimte, overblijfruimte, aula, keuken) AQL 7%; • sanitaire ruimten: (toiletten, kleedruimten, douches) AQL 4%; • leslokalen: (leslokalen theorie, leslokalen praktijk): AQL 7%; • sport: (gymlokaal en toestelbergingen) AQL 7%. <p>Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Indien een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden ontbreekt, kan de meting niet worden uitgevoerd. Indien deze situatie zich voordoet, draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat binnen vijf werkdagen de planning van de laagfrequente werkzaamheden op locatie aanwezig en de meting opnieuw kan worden ingepland en uitgevoerd. De kosten van deze meting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>

	<p>Bij onvoldoende kwaliteit (resultaat: Afkeur) zal een termijn tot herstel worden geboden. Extra controles en/of her-controles zijn op afroep mogelijk, waarbij het uitgangspunt is dat een hercontrole in alle ruimtecategorieën wordt uitgevoerd. De kosten van hercontroles worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.</p> <p>Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (reguliere controle en 2 hercontroles) is Hét KWC gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Hét KWC het recht geeft de totale Overeenkomst met directe ingang te beëindigen.</p>
--	---

1.14 FACTURATIE

95.	De facturen, zowel de reguliere maandfacturen als de facturen voor de periodieke schoonmaakbeurten, dienen te worden opgesteld, volgens de in de bijlagen van de Overeenkomst vermelde bedragen. De facturen dienen digitaal verstuurd te worden, het mailadres wordt na gunning gedeeld.
96.	Maandelijks wordt 1/12e van het jaarbedrag voor schoonmaakonderhoud gefactureerd. Deze kosten worden gefactureerd als een vast bedrag per maand per locatie. Het bedrag wordt maandelijks achteraf gefactureerd. Er dient een verzamelfactuur, gespecificeerd per gebouw aangeleverd te worden.
97.	De facturatie van de additionele werkzaamheden en glasbewassing vindt plaats na uitvoering van de werkzaamheden en bij akkoord door Hét KWC na oplevering.
98.	De facturatie van de werkzaamheden op afroep vindt maandelijks plaats middels een factuur op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten per locatie.
99.	Indien Hét KWC een tekortkoming constateert in de uitvoering van een van de verplichtingen door de Opdrachtnemer, is Hét KWC gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten, mits de tekortkoming dit rechtvaardigt.

1.15 CONTRACTMANAGEMENT EN -BEHEER

100	Hét KWC streeft naar een professionele en gelijkwaardige samenwerking met de Opdrachtnemer. Hét KWC vervult hoofdzakelijk een regisserende rol, terwijl de Opdrachtnemer meestal direct contact heeft met de interne klant voor het operationele proces.
-----	--

101	De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als aanspreekpunt (regio- of accountmanager). Deze medewerker is voor Hét KWC en contactpersoon van de locatie het eerste aanspreekpunt en is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking op de opdracht. Daarnaast is deze beschikbaar voor onderwerpen die Hét KWC wil bespreken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
102	Indien het aanspreekpunt van de Opdrachtnemer wisselt, dient dit schriftelijk gecommuniceerd te worden met Hét KWC en de contactpersoon van de locatie. Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen één maand volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek met deze vervanger.
103	In samenspraak en in overeenstemming met Hét KWC worden er binnen 3 maanden na ingang van de Overeenkomst KPI's opgesteld die van toepassing zijn op de opdracht aan de hand van het voorstel in de gunningscriteria. De KPI's worden na het vaststellen gemeten door de Opdrachtnemer om een 0-punt vast te stellen. Aan de hand van deze gegevens worden er doelstellingen en een verbeterplan per KPI vastgesteld en door Hét KWC goedgekeurd.
104	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt door middel van een data gestuurde werkwijze de informatie door de Opdrachtnemer verzameld om de KPI's te toetsen en bij te sturen.
105	De verantwoordelijkheid voor de monitoring én verantwoording van de KPI's ligt bij de Opdrachtnemer.
106	Jaarlijks toont de Opdrachtnemer aan dat de KPI's behaald zijn en beschrijft waar nodig de verbetermaatregelen. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer een toelichting op de wijze van monitoren.
107	Indien de Opdrachtnemer de KPI's niet behaald heeft, of niet voldoet aan een specifiek onderdeel van deze uitvraag (waaronder het Programma van Eisen), dient de Opdrachtnemer binnen één week een plan van aanpak (PVA) in te dienen om het herstel te realiseren. De Opdrachtnemer heeft vervolgens vier weken de tijd om het herstel door te voeren. Dit herstel geldt per afwijking. De Opdrachtnemer krijgt maximaal twee mogelijkheden per afwijking om het herstel uit te voeren. Indien het herstel niet tijdig of adequaat wordt uitgevoerd, worden de consequenties zoals beschreven in de Overeenkomst van toepassing.
108	Elk jaar wordt de relevantie van de KPI's opnieuw bekeken. Zo nodig wordt een KPI aangepast, komen er nieuwe KPI's bij of vallen er KPI's af.
109	De mutaties worden periodiek bijgehouden, dit gebeurt in samenwerking tussen Hét KWC en de Opdrachtnemer. Eénmaal per kwartaal worden mutaties verwerkt en financieel verrekend

door de Opdrachtnemer tegen de opgegeven kengetallen, zoals afgesproken in de Overeenkomst.

1.16 IMPLEMENTATIE VAN DE OVEREENKOMST

110 KWC hecht waarde aan een soepele en professionele implementatie.

Ten aanzien van de implementatie stelt Hét KWC de volgende eisen:

- Er dient een gedetailleerd plan met tijdsplanning te worden opgesteld, waarin ruim voor de daadwerkelijke start een kennismaking plaatsvindt tussen het aanspreekpunt (regio- of accountmanager) van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Hét KWC op locatie. Tijdens deze kennismaking worden er afspraken gemaakt over zaken zoals de werkvolgorde, rekening houdend met de bezetting van het pand en andere relevante zaken;
- De manier waarop de communicatie met Hét KWC tijdens de implementatiefase wordt georganiseerd;
- Er dient aandacht besteed te worden aan de leverancier die het contract verliest, evenals aan de schoonmakers van deze leverancier, wanneer de opdracht wordt overgedragen aan een nieuwe dienstverlener;
- De manier waarop wordt omgegaan met de levering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de opstart van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de Opdrachtnemer;
- Er wordt een risico-inventarisatie aangeleverd;
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

Een volledig implementatieplan, dat in detail wordt uitgewerkt, dient uitsluitend door de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund tijdens de verificatiefase worden ingediend. Het dient dus niet als bijlage bij de inschrijving te worden gevoegd.

1.17 EXIT STRATEGIE

111 Het contract is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat de Opdrachtnemer op een bepaalde locatie de kwaliteit, conform het afgesproken KPI-model en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Hét KWC gerechtigd om het contract in zijn geheel op te zeggen. De Opdrachtnemer krijgt tweemaal de mogelijkheid om via een met Hét KWC afgestemd plan van aanpak de kwaliteit o.b.v. de KPI's op te schroeven

naar het afgesproken niveau. Indien de Opdrachtnemer hier niet in slaagt, is Hét KWC gerechtigd de dienstverlening op te zeggen.

Bij opzegging gaat de exit strategie in werking en wordt het stappenplan doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Schoonmaakovereenkomst tussen de Opdrachtnemer en Hét KWC te waarborgen. Dit document biedt richtlijnen voor beide partijen om de overgang soepel te laten verlopen en eventuele geschillen te minimaliseren.

Stap 1. Voorwaarden voor ontbinding

De ontbinding van de Overeenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:

- Contractuele bepalingen: de Overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in het contract, zoals de afgesproken opzegtermijn, wederzijds goedvinden of specifieke redenen (bijv. wanprestatie).
- Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Hét KWC aan de Opdrachtnemer, met vermelding van de reden(en) en de voorgestelde einddatum.

Stap 2. Uitvoering van de exit strategie

2.1. Voorbereiding

- Inventarisatie: de Opdrachtnemer en Hét KWC maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen.
- Communicatie: de Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.

2.2. Operationele afronding

- Eindinspectie/ nulmeting: op kosten van de Opdrachtnemer wordt een nulmeting uitgevoerd. De resultaten van de nulmeting bepalen of er achterstallig onderhoud is op de locaties. Eventueel achterstallig onderhoud wordt geldelijk gemaakt conform de afgesproken normeringen en tarieven. Indien het achterstallig onderhoud niet door de Opdrachtnemer is bijgewerkt op de laatste dag van het contract, dan worden de afgesproken bedragen in mindering gebracht van de openstaande facturen.
- Teruggave van eigendommen: retourneer materialen, sleutels of toegangspassen die eigendom zijn van de Opdrachtnemer of Hét KWC.

- Overdracht: Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.

2.3. Financieel afsluiten

- Facturen: de Opdrachtnemer en Hét KWC zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken.

Stap 3. Nazorg en evaluatie

- Evaluatiegesprek: de Opdrachtnemer en Hét KWC organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
- Documentatie: de Opdrachtnemer archiveert alle relevante documenten en correspondentie voor administratieve doeleinden.

Hét KWC

Hét KWC - ruimte in samen leren, leven