



Programma van Eisen

"Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud &
glasbewassing binnensportaccommodaties

Zaaknummer: 1382225



GEMEENTE
SOEST

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding	4
2 Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1 Werkbare dagen en werktijden	5
2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden	5
3 Ruimtestaat en mutaties.....	10
3.1 Prijzen.....	10
3.2 Contractmutaties.....	11
4 Personeel.....	12
4.1 Inzet personeel	12
4.2 Vervanging	12
4.3 Regelgeving.....	12
4.4 Verklaring Omtrent Gedrag	12
4.5 Legitimatie	13
4.6 Bedrijfskleding.....	13
4.7 Regels.....	13
4.8 Taal.....	13
4.9 Opleiding en cursussen	14
4.10 Leiding.....	14
4.11 Toegang	15
4.12 Onderaannemer(s).....	15
5 Kwaliteit	16
5.1 VSR-DKS controles (procescontrole).....	16
5.2 VSR-KMS	16
5.3 Nulmeting.....	18
5.4 Audit.....	18
6 Veiligheid, Arbo en milieu	19
6.1 Machines, middelen en materialen.....	19
6.2 Veiligheid.....	19
6.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	19
6.4 Milieu.....	20
6.5 Arbo.....	20
7 Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever.....	21
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever.....	21
7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van) opdrachtgever	21



7.3	Nutsvoorzieningen.....	21
7.4	Werkkasten.....	21
7.5	Sleutels/toegangspassen	21
8	Communicatie en facturatie.....	22
8.1	Verantwoordelijke vanuit opdrachtnemer.....	22
8.2	Communicatiematrix	22
8.3	Managementinformatie.....	23
8.4	Logboek en gebouwinformatieboek	24
8.5	Klachtenregistratie en -afhandeling.....	24
8.6	Facturatie	24
8.7	Betalingstermijn	25
9	Glasbewassing.....	26
9.1	Algemene eisen glasbewassing.....	26
9.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	26
9.3	Uitvoering glasbewassing	26
9.4	Oplevering glasbewassing.....	27
9.5	Frequentie glasbewassing.....	27
9.6	Kwaliteitsmetingen glasbewassing	27
9.7	VCA	27
9.8	Planning/vooraankondiging	27



1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen behorend bij de Europese openbare aanbesteding voor het afsluiten van een schoonmaakcontract ten behoeve van de binnensportaccommodaties van de Gemeente Soest. In dit document wordt nader ingegaan op de omschrijving van de uit te voeren opdracht en de eisen aan de opdracht.

Informatie over de procedure aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen is te vinden in de aanbestedingsleidraad behorende bij deze aanbesteding.



2 Uitvoering van de schoonmaak

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op aspecten die te maken hebben met de uitvoering van de schoonmaak zoals de werktijden en de werkzaamheden.

2.1 Werkbare dagen en werktijden

Op de locaties wordt gedurende 7 dagen in de week (maandag t/m zondag) schoongemaakt op basis van 52 weken per jaar. Tijdens de zomervakantie (scholen), voor een periode van 6 weken, is de frequentie van de schoonmaakwerkzaamheden lager en wordt er op 2 dagen doordeweeks schoongemaakt. In de zomervakantie, vinden er ook geen werkzaamheden in het weekend plaats. Daardoor is ook in het calculatiemodel een frequentie te zien van 231 werkbare dagen voor maandag t/m vrijdag en 90 werkbare dagen voor het weekend. Tijdens de schoolweken, gedurende 40 weken, zijn er 2 momenten per dag waarop schoonmaakwerkzaamheden wordt uitgevoerd. In het weekend is er altijd één schoonmaakronde.

Opdrachtgever kan in overleg met de locatieverantwoordelijke van de gemeente in onderwijsluwe periodes additionele- of periodieke werkzaamheden uitvoeren zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dit kan alleen als dit vooraf overlegd is en past binnen de agenda van de gemeente.

2.1.1 Werktijden

Opdrachtgever hanteert de volgende werktijden:

- Maandag t/m zondag: binnensportaccommodatie dient om 08:15 uur gereed te zijn voor gebruikers. Als er droogtijd nodig is na het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, dienen alle vloeren om 08:00 uur droog te zijn. Er mag niet in de nacht (vóór 06:00 uur) gewerkt worden;
- Maandag t/m vrijdag 2de ronde: na schooltijd. Dit kan per locatie verschillend zijn. Meestal vanaf 14:45 uur. Daarna wil de gemeente dat de binnensportaccommodatie zo snel als mogelijk weer verhuurd kan worden.;
- Werktijden kunnen in vakantieperiodes na overleg met opdrachtgever aangepast worden. Dit is afhankelijk van de (eerste) verhuurmomenten per dag.

Na gunning worden de definitieve werktijden in samenspraak met opdrachtgever per locatie vastgesteld. De afspraken voor werktijden, worden tussen april en juni gemaakt voor het nieuwe schooljaar, op basis van de reserveringen voor zaalhuur en het sportseizoen. Als er wensen zijn op een bepaalde locatie om de schoonmaak op andere dan hierboven genoemde tijden uit te voeren dan dient opdrachtnemer hiermee akkoord te gaan. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode gewijzigd worden indien opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Met opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten. De basis voor het af te sluiten contract wordt gevormd door de in bijlage 5 vastgelegde frequenties. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt gehaald als de werkprogramma's goed uitgevoerd worden.



2.2.1 Dagelijkse werkzaamheden

Minimaal vier weken voor de start van de opdracht wordt door opdrachtnemer de werkprogramma's ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van opdrachtgever. Voor ruimten waarin minder dan vijf dagen per week schoonmaakactiviteiten plaatsvinden wordt op een duidelijk overzicht weergegeven op welke dagen er wordt schoongemaakt. De planning, voor dagen waarop wordt schoongemaakt, wordt opgesteld in overleg met opdrachtgever. Wekelijkse werkzaamheden in het programma worden op dag niveau gepland. Periodieke werkzaamheden in het werkprogramma worden op weekniveau gepland. De planning wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.

Wijzigingen op de planning worden pas na overleg doorgevoerd. Op alle planningen wordt een versienummer en een datum van opstellen weergegeven. Actuele planningen zijn steeds aanwezig in alle werkkasten, in het gebouwinformatieboek en indien gewenst in de leslokalen. Veiligheidsbladen van de te gebruiken reinigingsmiddelen zijn ook te vinden in de werkkasten.

Onderstaand worden zaken benoemd die de opdrachtnemer in acht dient te nemen bij de uitvoering van het reguliere schoonmaakwerk:

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- Opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder deur wordt tevens verstaan deurbeslag, deurstoppers en –drangers;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, ed. verstaan;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwingsborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Eventueel voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om bepaalde handelingen uit het werkprogramma correct uit te kunnen voeren dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld als in het werkprogramma een frequentie van 5x per week stofwissen en vlek verwijderen en 1x per week moppen en vlek verwijderen staat, dient de vloer 5x per week te worden gereinigd. Indien het nodig is om alvorens het moppen de vloer te stofwissen dient dit door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd.

Opdrachtgever wenst ook voor de dagelijkse werkzaamheden te werken met aftekenlijsten.



2.2.2 Periodiek vloeronderhoud

Het periodiek vloeronderhoud is in het periodieke werk opgenomen en wordt deels op afroep uitgevraagd. Het stofwissen, moppen en machinaal schrobben wordt gezien als reguliere schoonmaakwerkzaamheden en dienen dus in het totaalbedrag mee te worden genomen. De vloerafwerking bepaalt met welke methode de vloer dient te worden onderhouden en de ruimtesoort bepaalt in welke frequentie het onderhoud dient te worden uitgevoerd. Het resultaat is een juist geconserveerde vloer: schoon en egaal, goede hechting/geen verpoedering, zonder vervuiling in de aangebrachte bescherm laag en zonder randvergoring met voldoende stroefheid.

Indien blijkt dat de kwaliteit van de geleverde werkzaamheden niet voldoen aan het kwaliteitsniveau welke de gemeente Soest nastreeft, is de gemeente Soest gerechtigd om deze werkzaamheden bij een specialist te beleggen.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel in de jaarplanning vermelden als wel een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever gaat ervanuit dat de periodieke vloerwerkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient opdrachtnemer dit af te stemmen met de contractverantwoordelijke tenminste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

Facturering van het stofwissen, moppen en schrobben van vloeren dient verwerkt te zijn in het maandbedrag. Overig periodieke vloeronderhoud wordt gefactureerd na daadwerkelijke uitvoering. De kosten voor het vloeronderhoud is inclusief het in- en uitruimen van de ruimte (dit betreft alle werkzaamheden ten behoeve van het vloeronderhoud). Meubilair dat niet verplaatsbaar is wordt niet uitgeruimd.

2.2.3 Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De periodieke werkzaamheden voor de locaties zijn opgenomen in het werkprogramma in bijlage 5.

Aan het begin van elk jaar, in de maand januari, levert opdrachtnemer een periodieke jaarplanning aan waarop alle periodieke werkzaamheden staan omschreven en op weekniveau gepland. Opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning waarna gedurende dat jaar de werkzaamheden volgens de planning uitgevoerd kunnen worden.

In overleg met de contactpersoon op locatie van opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Indien de periodieke werkzaamheden in de zomervakantie worden uitgevoerd dient dit uiterlijk in week 5 van de zomervakantie gereed te zijn en opgeleverd door de objectleiding.

Voor de werkzaamheden dient opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn voor de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever. Iedere 4 weken loopt de contactpersoon van opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de



verantwoordelijke contactpersoon van opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist zijn uitgevoerd kan in onderling overleg afgeweken worden van de controle frequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- Frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;
- Frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering van de taak te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

Facturering van de periodieke werkzaamheden dient te worden verwerkt in het maandbedrag. Te allen tijde wordt er gebruik gemaakt van een separate werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de periodieke werkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn.

2.2.4 Extra werkzaamheden

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 4. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever ondertekend. Van de werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden.

Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.2.5 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheid)instanties,, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.



Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt. Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. Indien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor opdrachtgever worden verhaald op opdrachtnemer. Een te kort aan personeel zal nooit gezien worden als overmacht.

2.2.6 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen in de sanitaire ruimten dient dagelijks door het schoonmaakpersoneel te worden uitgevoerd, indien nodig ook tijdens de 2^e ronde. Opdrachtgever wil niet dat toiletrolhouders en zeepdispensers leeg zijn gedurende de dag. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast van de schoonmaak. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het bestellen van de sanitaire vullingen. De hardware is eigendom van opdrachtgever en daarnaast heeft opdrachtgever een separate overeenkomst afgesloten met CWS omtrent de dameshygiëneboxen.

In het weekend zal de sportvereniging ook de sanitaire voorzieningen gedurende de dag bijvullen.



3 Ruimtestaat en mutaties

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ruimtestaat en contractmutaties.

3.1 Prijzen

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Bovendien is het niet uitgesloten dat, ten gevolge van verbouwingen de ruimtegegevens niet meer overeenkomen met de werkelijkheid. Er kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

De ruimtestaat dient o.a. als basis voor het maken van de calculatie. Indien nodig zullen de eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prestatienormen.

In 'Bijlage 4 Calculatiemodel gemeente Soest' zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
LOCATIE	Plaats van het gebouw
ETAGE	Verdieping
RUIMTENUMMER	Nummer van de ruimte
RUIMTE-OMSCHRIJVING	Functie van de ruimte
OPPERVLAKTE	Vloeroppervlakte in m2 in onderhoud
NIET IN ONDERHOUD	De ruimte valt niet in het dagelijkse regulier onderhoud
VLOERAFWERKING	Omschrijving van de vloersoort
CATEGORIE WERKPROGRAMMA	Verwijzing naar het werkprogramma dat van toepassing is op de ruimte
FREQUENTIE	Op basis van hoeveel dagen per jaar de ruimte dient te worden schoongemaakt
PRESTATIE M ² / PER UUR	Het aantal vierkante meters dat per uur wordt schoongemaakt
UURTARIEF	Het calculatie-uurtarief
UREN PER JAAR	Het aantal uren dat nodig is om de betreffende ruimte schoon te maken.
KOSTEN PER JAAR	De totale kosten (TCO) per jaar voor de betreffende ruimte



3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode kunnen er bestekmutaties komen, vooral als gevolg van wijzigingen in ruimtegebruik maar ook door verbouwingen, nieuwe locaties of het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van opdrachtgever doorgegeven aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt de contractbeheerder van opdrachtgever middels een calculatie op de hoogte van de betreffende mutatie. De prijsconsequenties van de bestekmutaties worden vervolgens één keer per kwartaal doorgerekend, waarna het contract aangepast wordt. Opdrachtgever ontvangt van opdrachtnemer een aangepast calculatiebestand voorzien van een duidelijk versienummer, binnen twee weken na het verstrijken van het nieuwe kwartaal. De m2/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde (uur)tarieven dienen gebaseerd te zijn op de reeds uitgebrachte offerte voor opdrachtgever ten tijde van de aanbesteding.

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



4 Personeel

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de eisen die wij als opdrachtgever stellen aan het in te zetten personeel en aanverwante aspecten.

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in te zetten. Aan het begin van de opdracht wil opdrachtgever een overzicht van de in te zetten medewerkers ontvangen, per locatie. Dit overzicht zal ook gebruikt worden om de uitgifte van sleutels/tags te registreren. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 3x per week op de locatie werkzaam zijn. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden is 18 jaar. Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

4.2 Vervanging

Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel ingezet moet worden dient de betreffende locatie daarvan vooraf op de hoogte te worden gesteld. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakkwaliteit beïnvloeden. Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht op dezelfde dag. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of verderop in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag uitgevoerd wordt dan dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

4.3 Regelgeving

Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij opdrachtnemer.

4.4 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn voor opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. Indien opdrachtgever de VOG van de in te zetten medewerkers wil in zien, zal opdrachtnemer hier altijd medewerking aan verlenen. Opdrachtnemer dient de registratie en de borging (wel of niet in bezit van VOG) aantoonbaar te kunnen maken in de managementrapportage. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn. Kosten voor aanvragen van VOG's ligt



bij opdrachtnemer. Nadat de overeenkomst verlengd wordt, wil opdrachtgever de VOG's opnieuw in zien.

4.5 Legitimatie

De medewerkers van opdrachtnemer dienen aan te kunnen tonen door middel van een geldig pasje of badge dat ze werkzaam zijn voor opdrachtnemer. Dit geldt ook voor uitzendkrachten. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een pasje wordt de toegang tot de locatie geweigerd.

4.6 Bedrijfskleding

Medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht door opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van opdrachtnemer te dragen.

4.7 Regels

Het dragen van muzikspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Dit houdt in: (nood)zakelijke of zakelijke doeleinden, zoals contact opnemen met leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

Het is voor het personeel van opdrachtnemer niet toegestaan om te roken binnen het gebouw of omgeving van opdrachtgever. Het is niet toegestaan om drugs en/of alcoholische drank te gebruiken of te hebben gebruikt (onder invloed zijn), binnen het gebouw of omgeving van opdrachtgever.

Het is de medewerker van opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Van de medewerkers van opdrachtnemer verwacht opdrachtgever een signalerende functie. Indien er onveilige situaties zich voortdoen, verstoringen zijn of schades ontstaan, dient dit direct gemeld te worden bij opdrachtgever. Medewerkers mogen niet gebruik maken van de aanwezige sportfaciliteiten.

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

Indien een medewerker van opdrachtnemer zich niet aan de geldende regels houdt, heeft opdrachtgever het recht om toegang tot de locaties in de toekomst te ontnemen. Opdrachtnemer dient dan direct voor vervanging te zorgen.

4.8 Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal. De leidinggevende moet de Nederlandse taal machtig zijn. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat opdrachtnemer vooraf in overleg met opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen.



4.9 Opleiding en cursussen

Minimaal 90% van alle medewerkers in dienst van opdrachtnemer die worden ingezet bij opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

4.10 Leiding

Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke leidinggevende of vergelijkbare functionaris van opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten. Deze leidinggevende zal regelmatig overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt proactief mee bij mutaties.

De leidinggevende dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren.

De leidinggevende dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor opdrachtgever. De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke leidinggevende:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van opdrachtgever;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die opdrachtgever als spoed aanduidt, opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van opdrachtgever;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;

De opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding op het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke leidinggevende zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zo samengesteld te worden dat elke locatie minimaal 1x per 4 weken bezocht kan worden. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatie verantwoordelijke.



4.11 Toegang

Opdrachtnemer is, verantwoordelijk voor de opening en sluiting van de binnensportaccommodatie. De sluiting van de binnensportaccommodatie kan voorkomen als er op een bepaalde dag de binnensportaccommodatie niet direct om 8:15 uur verhuurd is. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

Iedere locatie is voorzien van een alarmbeveiliging. Opdrachtgever verstrekt de toegang- en afsluitcodes aan de contractverantwoordelijke van opdrachtnemer. Deze dienen te allen tijde gescheiden gehouden te worden van de desbetreffende sleutel en bij verlies of vermoedelijk verlies van de code, dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij tijdige melding kan de locatie een wijziging doorvoeren. Indien een locatie niet correct wordt betreden of afgesloten door medewerkers van opdrachtnemer en dit is duidelijk aantoonbaar te maken middels het registratiesysteem, zijn eventuele kosten voor rekening van opdrachtnemer.

De medewerkers van opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

4.12 Onderaannemer(s)

Opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van vaste medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor specialistische werkzaamheden. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.



5 Kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op aspecten die rondom de kwaliteit van de dienstverlening en aanverwante aspecten.

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 2 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- VSR-DKS controles (procescontrole), per locatie minimaal 1x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- VSR-KMS controles (controle op de technische kwaliteit), per locatie 2x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij.

5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in te zetten. Aan het begin van de opdracht wil opdrachtgever een overzicht van de in te zetten medewerkers

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. Opdrachtnemer voert maandelijks DKS-controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak, per accommodatie. Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles die in de voorafgaande week uitgevoerd zijn, dienen vanaf maandag 12.00 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden per accommodatie door opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe tweemaal per jaar. Opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De volgende AQL-waarden worden daarbij gehanteerd:

- | | |
|----------------------|----|
| ○ Gymzalen/Sportzaal | 7% |
| ○ Kantoren | 7% |
| ○ Sanitair | 4% |
| ○ Verkeersruimten | 7% |

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dit dient digitaal inzichtelijk te zijn.



Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

5.2.1 Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hiervan af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hiervoor is uitgenodigd.

Om ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer voor de controle geen extra werkzaamheden gaat verrichten, wordt de controle pas na 16.00 uur de dag van tevoren aangekondigd bij de opdrachtnemer. Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle, behoudt opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren. De kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de controles, dan heeft opdrachtgever het recht om te bepalen om de controles (tijdelijk) niet aan te kondigen.

5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor meting niet kan worden uitgevoerd;

En/of

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

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen zeven (7) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode, vanaf twee weken na het aanleveren van de rapportage, vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voor rekening van opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 10% ingehouden worden op de maandfactuur van de betreffende locatie waar de onvoldoende is behaald. Opdrachtgever ontvangt een creditnota van opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een malusregeling toegepast (50% op de maandfactuur).



5.3 Nulmeting

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittend schoonmaakbedrijf dient het aanwezige achterstallig onderhoud dat is veroorzaakt door het niet, of het niet op de juiste wijze uitvoeren van handelingen die contractueel zijn overeengekomen kosteloos te herstellen. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittend schoonmaakbedrijf. Mocht bij deze laatste nulmeting blijken dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd zoals is overeengekomen, is opdrachtgever gerechtigd om de nieuwe leverancier opdracht te geven voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op kosten van de huidige zittende, ofwel de latende, opdrachtnemer.

Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe opdrachtnemer binnen één week de onafhankelijke partij hiervan op de hoogte te stellen. Middels een eventuele hernulmeting zal beoordeeld worden welke herstelwerkzaamheden op de latende partij verhaald worden.

5.4 Audit

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.



6 Veiligheid, Arbo en milieu

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op aspecten rondom veiligheid en aanverwante zaken.

6.1 Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken. Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

Opdrachtgever heeft zelf schrobzuigmachines in eigendom. Deze zijn op iedere accommodatie aanwezig. Deze mogen door opdrachtnemer gebruikt worden voor de uitvoering van de werkzaamheden.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. Opdrachtnemer dient, indien opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer.

6.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 6:00 uur en 19:00 uur binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct te



kunnen starten met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten genoemde tijden wordt na een calamiteit in overleg met de Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

6.4 Milieu

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

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door opdrachtgever geëist. Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. Opdrachtgever zal zorgdragen voor een afsluitbare ruimte op iedere locatie waar de schoonmaakmiddelen worden opgeslagen. Indien er geen ruimte ter beschikking is voor de schoonmaak dient de opdrachtnemer op deze locaties gebruik te maken van gesloten werkwagens. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sluiten van de ruimte na vertrek zodat er geen toegang mogelijk is voor gebruikers van het gebouw. De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden strikt noodzakelijk is.

Ten aanzien van het gebruik van schoonmaakmiddelen dient opdrachtnemer 100% gebruik te maken van doseersystemen, hierbij te denken aan doseerstations, doseerdoppen of doseerpatronen. Tevens dient er gewerkt te worden met navulbare flacons welke nagevuld worden uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers. Op de flacons moet zijn vermeld met welk middel de flacon is gevuld, inclusief de op dit middel van toepassing zijnde (waarschuings-)instructies. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankoop, bevoorrading en gebruik van schoonmaakmiddelen.

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

6.5 Arbo

Bij uitvoering van alle werkzaamheden dient de uitvoerende partij zich te allen tijde te houden aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de algemene Arbowetgeving. Verder dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden te worden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.



7 Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op aspecten rondom bedrijfsmiddelen en aanverwante zaken.

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever

Het is opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, wasmachines of andere apparatuur, (die niet aan opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie ontzegd.

Opdrachtgever is geïnteresseerd in de ontwikkelingen van robotisering binnen de schoonmaakbranche, met name voor de grote ruimtes. Opdrachtgever wil hier samen met opdrachtnemer in optrekken. Indien het realistisch is om hiermee een kwaliteitsverbetering en efficiëntieslag te bereiken, wil opdrachtgever samen met opdrachtnemer dit benutten in de toekomst.

7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van) opdrachtgever

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

7.3 Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

7.4 Werkkasten

Op iedere locatie zal aan opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking worden gesteld voor het opbergen van schoonmaakmiddelen en materialen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten/opslagruimten. Deze dienen er op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd uit te zien. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimten. Er is geen mogelijkheid voor het plaatsen van wasmachines in de werkkasten.

7.5 Sleutels/toegangspassen

Medewerkers van opdrachtnemer die in bezit zijn van een sleutel of toegangspas dienen hiervoor te tekenen voor ontvangst. De kosten die optreden bij verlies van sleutels/toegangspassen zijn voor rekening opdrachtnemer.



8 Communicatie en facturatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op communicatie en aanverwante zaken.

8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtnemer

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau. Tevens is de contractbeheerder de contactpersoon op strategisch niveau voor opdrachtnemer. Deze contractbeheerder is verantwoordelijk voor het monitoren van KPI's, verbetervoorstellen/ pilots voor procesoptimalisatie en geeft ook input aangaande de beoordeling van de totale dienstverlening.

De locatieverantwoordelijke is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit opdrachtnemer. Daarnaast betreft het de volgende onderdelen:

- Samen met de verantwoordelijke manager de voortgang van de dienstverlening bewaken;
- Aanspreekpunt binnen de organisatie (voor een betreffende locatie);
- Eerste contactpersoon bij escalaties in de lijn.

8.2 Communicatiematrix

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
1x per jaar - Tactisch/Strategisch overleg (centraal)	Nader te bepalen	SPOC/Rayonleider/Contract-manager Opdrachtnemer	- o Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; - o Aanpassing van de overeenkomst; - o (Markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer - o Ontwikkeling van producten, Diensten en relevante wet- en regelgeving; - o KPI en verbeterpunten; Advies; Escalaties;
4x per jaar Operationeel (centraal en decentraal)	Nader te bepalen	SPOC/Rayonleider/ Objectleider	- o Klachten, meldingen en complimenten; - o Kwaliteitsmetingen; - o Lopende offertes;



			○ Regiewerkzaamheden; ○ Planning; ○ Mutaties; ○ Aandachtspunten & Verbeterpunten. Managementrapportage. ○ Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; ○ (eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); ○ Benoeming van nieuwe contactpersonen.
--	--	--	--

8.3 Managementinformatie

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

- Tevredenheid(vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke accommodaties en hoe zijn deze opgelost?
- Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek/nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop;

Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;

- Resultaten VSR-kwaliteitscontroles;(indien van toepassing);*
- Resultaten audits; (indien van toepassing);*
- Resultaten DKS-controles.*

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



8.4 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een fysiek logboek op locatie of een digitale versie. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het (digitale) logboek te maken. Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient (digitaal) inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Werkprogramma's;
- Periodieke planning, inclusief aftekenlijsten;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.
- Taakkaarten, danwel check act kaarten, per ruimtecategorie waarop aangegeven staat wat altijd (dagelijks) schoongemaakt dient te worden, alleen als er stof of vlekken aanwezig zijn, periodiek schoongemaakt wordt en welke onderdelen out of scope zijn.
- RI&E's.

8.5 Klachtenregistratie en -afhandeling

Klachten vanuit huurders zullen altijd gemeld worden bij opdrachtgever via Sport in Soest. Opdrachtgever zal deze daarna zo snel als mogelijk communiceren met opdrachtnemer. Daarnaast is het mogelijk dat de beheerder van de sportaccommodaties een klacht heeft. Na gunning zal met opdrachtnemer bepaald worden hoe deze klachten gemeld kunnen worden. Gedacht kan worden aan Whatsapp, telefonisch, per mail of via een app. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Nadat een klacht afgehandeld is wordt dit teruggekoppeld aan de klachtmelder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt elk kwartaal toegevoegd aan de managementinformatie.

8.6 Facturatie

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de kostenplaatsstructuur van opdrachtgever. Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.



Opdrachtgever verwerkt alléén digitale facturen die naar facturen@soest.nl, met ATB, verstuurd worden. Bij voorkeur in het format 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één mailbericht verstuurd worden.

8.6.1 Informatie op de factuur

Opdrachtgever wenst 1 verzamelfactuur, uitgesplitst per accommodatie, voor het dagelijks schoonmaakonderhoud, inclusief periodiek schrobben. Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken is het van groot belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur dient minimaal de naam van de gemeente of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief het zaaknummer van de opdracht.

Periodieke werkzaamheden (conserveren, sprayen/opblokken) en glasbewassing worden apart uitgevoerd nadat de werkzaamheden zijn afgerond en opgeleverd. Daarbij wil opdrachtgever dat er zo min mogelijk facturen gestuurd worden. Er wordt per maand één verzamelfactuur gestuurd, waarop de uitgevoerde werkzaamheden per locatie vermeld staan.

8.7 Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen. In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende werkbbon, gegeven door opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.



9 Glasbewassing

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op glasbewassing en aanverwante zaken.

9.1 Algemene eisen glasbewassing

Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende eisen: Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de huidig geldende CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Arbo-CAO) en het 'Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwassersbedrijf' waarbij de leidraad 'Veilig werken op hoogte' onderdeel van uitmaakt.

Voor werkzaamheden voor glasbewassing dienen de uitvoerende medewerkers in bezit te zijn van certificaat Werken op Hoogte. Deze cursus dient jaarlijks herhaald te worden. De kosten voor opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer.

9.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Door opdrachtnemer dient een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De rapportage wordt uiterlijk één maand na gunning en uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassing-) werkzaamheden uitgevoerd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit 'Document Risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche'. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas c.q. gevel, de directe omlijsting (kozijnen) met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit geval verstaan: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. De directe omlijsting dient schoongemaakt en in de prijs verdisconteerd te worden.

De onderstaande opsomming behoren tot de glasbewassing:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het schoon opleveren van gevelbeplating;
- Het zonder lekstrepes, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen, omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het schoon opleveren van omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen, omlijstingen/kozijnen en vensterbanken;
- Het verwijderen van eventueel lekwater.

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof. Onder vuil wordt onder andere verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, stickers- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag



en methodefouten waar onder lekstreden, vegen en/of morswater op onderliggende delen. Deze opsomming is niet limitatief.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Verfspatten worden niet aangemerkt als fout. Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de leverancier dit vooraf aan opdrachtgever door te geven.

9.4 Oplevering glasbewassing

De glas- en gevelreiniging wordt door opdrachtnemer opgeleverd aan de contractverantwoordelijke van opdrachtgever. Opdrachtgever tekent voor akkoord indien de kwaliteit voldoet aan de afspraken.

9.5 Frequentie glasbewassing

De frequenties zijn benoemd in het calculatiemodel. Indien opdrachtgever een extra glasbeurt wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt.

9.6 Kwaliteitsmetingen glasbewassing

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om metingen uit te laten voeren door een onafhankelijke partij op de glasbewassing. Indien bij de meting van de glasbewassing blijkt dat het resultaat onvoldoende is (meer dan 10% van alle gecontroleerde elementen wordt afgekeurd) dient het gebouw (binnen/buiten) binnen zes weken na controle in zijn geheel opnieuw gewassen te worden. Na bewassing vindt een hermeting plaats, de kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien uit de hermeting blijkt dat het resultaat nog steeds onvoldoende is, is opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de factuur betreffende de glasbewassing van het betreffende gebouw.

9.7 VCA

Naast de eisen met betrekking tot veiligheid dienen de uitvoerende medewerkers VCA(-Basis) gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

9.8 Planning/vooraankondiging

In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden aan de locatieverantwoordelijke van Marel Red Meat. Opdrachtnemer dient de uitvoeringsbeurt aan te kondigen uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaande uitvoering.

