

Bijlage 2 – Programma van Eisen

1. Algemene eisen	
1.	De Opdrachtnemer voert de schoonmaakdienstverlening uit conform alle toepasselijke wet- en regelgeving.
2.	Op de Overeenkomst die uit deze aanbesteding voortvloeit zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden voor Diensten (ARVODI 2025) van toepassing. (Branche-)voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
3.	Alle strategische en tactische communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gevoerd in correct en verstaanbaar Nederlands. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: overleg op tactisch en strategisch niveau, rapportages, plannen, managementinformatie en formele correspondentie.
4.	Vaste contactpersonen en leidinggevenden van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op of voor schoollocaties (zoals objectleiders, meewerkend voormannen/-vrouwen) beheersen de Nederlandse of Engelse taal op minimaal B1-niveau, zodanig dat zij instructies kunnen geven, afspraken kunnen toelichten en adequaat kunnen communiceren met de school.
5.	De Opdrachtnemer is gehouden aan de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
6.	<p>De Opdrachtnemer past bij de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf volledig toe, inclusief de toeslagen voor werkzaamheden op bijzondere uren.</p> <p>Op grond van de CAO gelden onder meer de volgende beloningen ten opzichte van het basisuurloon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandag 00:00–06:00: 150% • Dinsdag t/m vrijdag 00:00–06:00: 130% • Maandag t/m donderdag 21:30–00:00: 130% • Vrijdag 21:30–00:00: 150% • Zaterdag: 150% • Zondag: 150% • Feestdagen: 250% <p>De Opdrachtnemer verwerkt de kosten die voortvloeien uit deze toeslagen in de aangeboden tarieven. Wijzigingen in de CAO gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn van toepassing.</p>
7.	<p>De Opdrachtnemer voert de schoonmaakwerkzaamheden uit conform de geldende hygiënerichtlijn voor basisscholen (https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/basisscholen) en kinderopvang (https://www.rivm.nl/hygienerichtlijnen/kinderopvang) van het RIVM, zoals gepubliceerd op de website van het RIVM.</p> <p>De hygiënerichtlijn voor basisscholen van het RIVM geldt als minimumniveau voor de schoonmaakdienstverlening. Indien in het Beschrijvend document inclusief bijlagen of aanvullende afspraken strengere of aanvullende eisen zijn opgenomen, prevaleren deze boven de hygiënerichtlijn van het RIVM.</p>
8.	De Opdrachtnemer borgt dat medewerkers van Opdrachtnemer bekend zijn met de relevante onderdelen van de hygiënerichtlijn voor basisscholen van het RIVM en deze toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Organisatie & communicatie	
1.	Per school wordt door Opdrachtnemer een vaste Contactpersoon aangewezen die verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing en aanspreekpunt is voor directie en conciërge(s) van de betreffende school.
2.	De Opdrachtnemer wijst één centrale accountmanager aan als primair aanspreekpunt richting RVKO.
3.	De Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde en aantoonbaar ingerichte klachten- en meldingsprocedure voor klachten, storingen en calamiteiten met betrekking tot de schoonmaakdienstverlening.

4.	Opdrachtnemer registreert alle ontvangen meldingen. Meldingen worden uitsluitend in behandeling genomen en afgehandeld na bevestiging door daartoe aangewezen vertegenwoordigers van Opdrachtgever (zoals schooldirectie, conciërge of facilitair verantwoordelijke), tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders bepaalt.
5.	De Opdrachtnemer faciliteert een meldpunt. <ul style="list-style-type: none"> • Het meldpunt is bereikbaar op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur. • Voor Spoedmeldingen buiten deze tijden beschikt Opdrachtnemer over een 24/7 bereikbaar noodnummer. • De bereikbaarheid van het meldpunt en het noodnummer is ook geborgd gedurende schoolvakanties. • Het meldpunt voorziet bovendien in een systeem waarin gebruikers meldingen kunnen doen. De status van alle meldingen is voor gebruikers inzichtelijk in het systeem.
6.	Alle meldingen worden aantoonbaar en voor Opdrachtnemer eenvoudig inzichtelijk vastgelegd, met daarbij ten minste datum, tijd, aard melding en alle relevante details met betrekking tot opvolging en afhandeling.
7.	Met betrekking tot de opvolging van meldingen gelden de volgende minimum serviceniveaus: <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd: binnen 60 minuten na ontvangst van de melding tijdens werktijden van het meldpunt; • Oplostijd: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Reguliere klachten en storingen: uiterlijk binnen één halve werkdag; ◦ Calamiteiten: onverwijld handelen, afgestemd met Opdrachtgever.
8.	De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek en minimaal eenmaal per kwartaal een overzicht beschikbaar van: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal meldingen, • Aard van de meldingen, • Responstijden en oplostijden, • Genomen herstelmaatregelen.
9.	Alle belangrijke afspraken die van invloed zijn op uitvoering, kwaliteit, planning of kosten worden schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
3.	Transitie, personeel en continuïteit
1.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige transitie van de huidige leverancier naar Opdrachtnemer van de schoonmaakdienstverlening, inclusief personeelsovername conform de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. De continuïteit van de dienstverlening per locatie is vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst volledig geborgd. De Opdrachtnemer levert vóór aanvang van de dienstverlening een implementatieplan aan waarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer de overgang van de huidige leverancier naar de nieuwe situatie realiseert en borgt dat de dienstverlening vanaf de ingangsdatum volledig en conform de contractafspraken wordt uitgevoerd. Het implementatieplan bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie en planning van de overgang per locatie; • De wijze waarop personeelsovername conform de geldende CAO wordt uitgevoerd; • De inrichting van aansturing, toezicht en communicatie tijdens de opstartfase; • De borging van continuïteit en kwaliteit gedurende de overgang.
2.	Indien sprake is van contractwisseling is Opdrachtnemer gehouden uitvoering te geven aan de bepalingen inzake werkgelegenheid bij contractwisseling zoals opgenomen in de geldende CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer doet medewerkers die op grond van de CAO voor overname in aanmerking komen een passend aanbod overeenkomstig de cao-bepalingen.

3.	<p>De Opdrachtnemer faciliteert een warme overdracht per locatie tussen de huidige dienstverlener(s) en de nieuwe uitvoeringsorganisatie van Opdrachtnemer. De warme overdracht omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Een opstartoverleg per locatie met de huidige dienstverlener(s), Opdrachtgever en Opdrachtnemer; b) Overdracht van locatie-specifieke werkafspraken, roosters, aandachtspunten en toegang-/sleutelprocedures; c) Een gezamenlijke schouw en (waar van toepassing) 0-meting als referentie voor de startkwaliteit; d) Vastlegging van actiepunten, verantwoordelijkheden en termijnen.
4.	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor volledige continuïteit van de dienstverlening vanaf ingangsdatum, ongeacht de mate van medewerking van Derden. Eventuele knelpunten die de transitie kunnen beïnvloeden worden onverwijld schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever, inclusief mitigerende maatregelen.
5.	<p>De Opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat voldoet aan de volgende minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikt over aantoonbare basisopleiding of instructie in schoonmaakwerkzaamheden; • Is voldoende taalvaardig in Nederlands of Engels om werkafspraken, instructies en veiligheidsvoorschriften te begrijpen en toe te passen; • Is betrouwbaar en inzetbaar binnen een onderwijsomgeving (inclusief naleving van geldende gedrags- en integriteitsregels).
6.	De Opdrachtnemer zet uitsluitend schoonmaakpersoneel in dat beschikt over een aantoonbare basisvakopleiding schoonmaak of hiervoor aantoonbaar is geïnstrueerd. De Opdrachtnemer borgt dat medewerkers voldoende zijn geschoold om de werkzaamheden veilig, hygiënisch en volgens afspraak uit te voeren.
7.	De Opdrachtnemer borgt dat jeugdigen uitsluitend werkzaamheden uitvoeren die passend zijn binnen wet- en regelgeving en onder adequate begeleiding.
8.	De Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening per locatie. Bij ziekte, verlof of uitval van personeel wordt onverwijld gelijkwaardige vervanging ingezet, zonder dat dit leidt tot vermindering van de afgesproken schoonmaak kwaliteit of frequentie.
9.	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over passende continuïteitsmaatregelen voor situaties van plotselinge personele uitval, calamiteiten, verstoringen in de bedrijfsvoering of andere omstandigheden die de uitvoering van de dienstverlening kunnen bedreigen. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer inzichtelijk op welke wijze deze continuïteit is geborgd.
10.	<p>De Opdrachtnemer zet structureel leidinggevende capaciteit in voor aansturing, toezicht en kwaliteitsborging van de dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inzet van leiding (zoals objectleider, meewerkend voorman/-vrouw of gelijkwaardig) bedraagt minimaal 5% van het totaal aantal overeengekomen schoonmaakuren. • Deze leidinggevende inzet is opgenomen in de prijs en maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening. • Leidinggevend personeel is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dagelijkse aansturing van schoonmaakmedewerkers; ○ Kwaliteitscontroles en bijsturing; ○ Personele planning en vervanging; ○ Aanspreekpunt voor Opdrachtgever op operationeel niveau.
11.	<p>De Opdrachtnemer wijst vaste aanspreekpunten aan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel niveau (per locatie of cluster); • Tactisch niveau (objectleider/ rayonmanager). <p>Deze functionarissen zijn bekend bij Opdrachtgever en bereikbaar binnen afgesproken tijden.</p>
12.	Het implementatieplan maakt onderdeel uit van de contractfase en wordt door Opdrachtgever getoetst op volledigheid en geschiktheid, zonder dat hieraan een kwalitatieve beoordeling of puntentoekenning is verbonden. Indien het implementatieplan naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende vertrouwen biedt in een correcte en tijdige start van de dienstverlening, kan Opdrachtgever verlangen dat het plan vóór contractstart wordt aangepast of aangevuld.

13.	De Opdrachtnemer stelt tijdens de Implementatieperiode per locatie een objectboek op, borgt de aanwezigheid daarvan op de locatie en houdt dit actueel gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
14.	Het objectboek bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de op locatie ingezette schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen; • De bijbehorende productbladen/veiligheidsinformatiebladen van de schoonmaakmiddelen; • Relevante werkinstructies en gebruiksvorschriften.
15.	Het objectboek is op verzoek van Opdrachtgever direct beschikbaar ter inzage en vormt een vast onderdeel van de kwaliteits- en veiligheidsborging van de dienstverlening.
16.	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in de eerste maand na aanvang van de Opdracht in onderling overleg een exit plan op, waarin is vastgelegd op welke wijze bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst wordt zorggedragen voor een ordelijke, zorgvuldige en volledige overdracht van de schoonmaakdienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende dienstverlener.
17.	Het exit plan bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • De werkwijze voor overdracht van relevante operationele informatie, werkinstructies en contactgegevens; • De wijze waarop continuïteit van de dienstverlening tot en met de einddatum wordt geborgd; • De medewerking aan personeelsovername door een opvolgende dienstverlener, voor zover van toepassing op grond van wet- en regelgeving en de geldende CAO; • De wijze van afstemming en samenwerking met Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.
18.	De Opdrachtnemer stelt het exit plan op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar en actualiseert dit indien daartoe aanleiding bestaat gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de uitvoering van het exit plan, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
19.	In het implementatieplan zijn opgenomen: een tijdlijn, 0-meting per locatie, communicatieplan, Wijze waarop zij de overname van personeel zorgvuldig uitvoeren/borgen en borging van continuïteit.
20.	Personeel wordt waar van toepassing conform CAO overgenomen. De Opdrachtnemer verzorgt onboarding en instructies.
21.	Bij de start van de Overeenkomst worden de door RVKO gemaakte schoonmaakroosters (Bijlage 1) als basis gebruikt; deze worden per school in overleg geactualiseerd.
22.	Per locatie wordt minimaal 70% van de ingezette schoonmaakuren uitgevoerd door vaste medewerkers. Onder vaste medewerkers wordt verstaan: medewerkers die structureel en gedurende een aaneengesloten periode op dezelfde locatie werkzaam zijn en bekend zijn met de locatie, de afspraken en de gebruikers. Inzet van vervanging wegens ziekte, verlof of andere tijdelijke uitval blijft toegestaan, mits de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zijn geborgd.
23.	Elke vaste medewerker die structureel op een locatie wordt ingezet, heeft uiterlijk drie (3) maanden na de start van zijn of haar inzet op die locatie een basisvakopleiding schoonmaak gevolgd of aantoonbaar afgerond. Indien een medewerker bij aanvang van de inzet nog niet beschikt over deze basisvakopleiding, draagt de Opdrachtnemer zorg voor tijdige scholing en borgt dat de medewerker gedurende deze periode adequaat wordt begeleid.
24.	Medewerkers dragen herkenbare werkkleding.
25.	De Opdrachtnemer voert tweemaal per jaar een controle uit op de geldigheid van de Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) en legitimatiebewijzen van de op de locaties ingezette medewerkers, op basis van een actuele personeelslijst. De controle wordt uitgevoerd door een leidinggevende of HR-verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtnemer en vindt voorafgaand aan het tactisch overleg plaats. De resultaten van deze controle worden vastgelegd in een overzicht en gerapporteerd tijdens het tactisch overleg aan Opdrachtgever, waarbij uitsluitend wordt bevestigd of aan de eisen is voldaan.

	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer nadere toelichting of inzage, met inachtneming van de geldende privacywetgeving.
26.	De Opdrachtnemer meldt bij de Contactpersoon van de school ieder voornemen tot inzet van nieuwe medewerkers, waaronder begrepen zzp'ers, uitzend- of invalkrachten, ongeacht de duur of frequentie van de inzet (dus ook voor eenmalige of kortdurige vervanging, bijvoorbeeld bij ziekte), vooraf schriftelijk aan RVKO. De melding bevat ten minste: naam, rol/functie, beoogde inzetperiode, betreffende locatie en een geldige VOG.
4.	Uitvoering dagelijkse schoonmaak
1.	De Opdrachtnemer dient dagelijks te zorgen voor: <ul style="list-style-type: none"> • Schone vloeren, vrij van stof, strepen of vlekken; • Sanitair dat hygiënisch schoon is, zonder geurhinder of kalkaanslag; • Schoon en stofvrij meubilair en vensterbanken; • Vervrije contactpunten (deurklinken, leuning en kranen); • Schone trappenhuizen en entree
2.	De Opdrachtnemer voert proactieve controles op sanitair uit en grijpt direct in bij vervuiling, ongeacht de planning.
3.	Spoedmeldingen, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, grote vlekken door regenval, vervuiling in entrees, calamiteiten in sanitaire ruimten of andere situaties die de veiligheid, hygiëne of het onderwijsproces verstoren, worden binnen twee (2) uur na melding verholpen.
4.	Indien medewerkers van Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden vervuiling, vlekken of onhygiënische situaties signaleren die niet onder de reguliere schoonmaakwerkzaamheden vallen, handelt de Opdrachtnemer hier proactief naar door deze, voor zover redelijkerwijs mogelijk, direct te verhelpen of onverwijld te melden bij Opdrachtgever ter afstemming van verdere opvolging.
5.	Schoonmaakroosters zijn zichtbaar aanwezig in de locaties voor gebruikers.
6.	De Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend door hemzelf ingekochte schoonmaakmaterialen en hulpmiddelen die voldoen aan de in hoofdstuk "Duurzaamheid & gezonde leeromgeving" (eisen 8.1 t/m 8.7) opgenomen specificaties, waaronder milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, doseersystemen, microvezelmethode en energiezuinige apparatuur.
7.	De Opdrachtnemer maakt per locatie gebruik van een logboek, waarin ten minste worden vastgelegd: uitgevoerde werkzaamheden, bijzonderheden, klachten, opvolging en herstelacties. Het logboek is te allen tijde actueel, op locatie beschikbaar en op verzoek van Opdrachtgever direct ter inzage.
8.	Indien op schoollocaties evenementen, bijeenkomsten of activiteiten plaatsvinden waardoor de reguliere schoonmaaktijden niet toereikend of passend zijn, stemt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever af dat de schoonmaakwerkzaamheden op andere, passendere tijden worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze afstemming tijdig plaatsvindt en dat de schoonmaak kwaliteit en beschikbaarheid van de locatie voor en na het evenement zijn geborgd.
9.	De Opdrachtnemer voert de schoonmaakwerkzaamheden uit conform de frequenties zoals vastgelegd in het werkschema (Bijlage 1). Deze frequenties vormen een vast uitgangspunt voor de dienstverlening. De dagen en momenten van uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden worden per school in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd, rekening houdend met het gebruik van de locatie en het schoolrooster. Afstemming over de uitvoeringsdagen leidt niet tot wijziging van de overeengekomen frequenties, tenzij Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk mee instemt.
10.	Bij de start van de Overeenkomst inventariseert Opdrachtnemer per schoollocatie, in overleg met Opdrachtgever, op welke wijze de voorziening van sanitaire artikelen momenteel is ingericht en of de betreffende schoollocatie gebruik wenst te maken van levering van sanitaire artikelen via Opdrachtnemer.
11.	Scholen behouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst de keuze om sanitaire artikelen zelf in te kopen, via een andere leverancier te betrekken of via Opdrachtnemer af te nemen als aanvullende dienst binnen de schoonmaakdienstverlening. Afname via Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever of de betreffende schoollocatie. De levering van sanitaire artikelen vormt

	een optionele aanvullende dienst en maakt geen verplicht onderdeel uit van de basisdienstverlening.
12.	Opdrachtnemer maakt in het prijzenblad de tarieven en kostenopbouw voor de levering van sanitaire artikelen inzichtelijk, zodat Opdrachtgever en de afzonderlijke schoollocaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst op basis van deze tarieven kunnen besluiten al dan niet gebruik te maken van deze dienstverlening.
5.	Periodieke werkzaamheden
1.	Periodieke werkzaamheden (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend vloerenonderhoud, glasbewassing (binnen) en gevelreiniging) worden per schoollocatie in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld bij de start van de Overeenkomst. Op basis van deze afstemming stelt Opdrachtnemer per locatie een jaarplan op waarin de benodigde periodieke werkzaamheden en de bijbehorende planning zijn opgenomen. Het jaarplan treedt in werking na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
2.	Per locatie gelden voor de onderstaande periodieke werkzaamheden de volgende jaarlijks overeengekomen uren: <ul style="list-style-type: none"> • Glasbewassing binnenzijde: twee keer per jaar per locatie; • Glasbewassing buitenzijde: twee keer per jaar per locatie; • Dieptereiniging sanitair: een keer per jaar per locatie; • Machinale vloerreiniging: een keer per jaar per locatie; • Gevelreiniging (indien van toepassing en op afroep): een keer per jaar per locatie. De hierboven genoemde uren vormen het contractuele uitgangspunt voor de uitvoering van de periodieke werkzaamheden per locatie.
3.	Indien de feitelijke behoefte aan periodieke werkzaamheden per locatie aantoonbaar hoger of lager is dan de overeengekomen uren, kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever worden afgeweken van de vastgestelde uren. Zonder schriftelijke instemming worden overschrijdingen van de overeengekomen uren niet vergoed.
4.	De in eis 5.2 genoemde uren worden per locatie nader geconcretiseerd in het jaarlijkse werk- en onderhoudsplan. Dit plan bevat een planning van de werkzaamheden binnen de overeengekomen urenomschrijving.
5.	Vloeronderhoud (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend strippen, conserveren, coaten) dient uitgevoerd te worden volgens specificaties van de vloerleverancier.
6.	Schoonmaak van binnen- en buitenbeglazing wordt tweemaal per jaar uitgevoerd, bij voorkeur tijdens schoolvakanties, conform een door de Opdrachtnemer opgesteld jaarplan dat door Opdrachtgever is goedgekeurd.
7.	Voor de toepassing van deze Overeenkomst wordt onder glasbewassing verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • "Binnenzijde glas": alle glasoppervlakken aan de binnenzijde van het gebouw, inclusief ramen en vaste glasdelen; • "Buitenzijde glas": alle glasoppervlakken aan de buitenzijde van het gebouw, inclusief ramen en vaste glasdelen; • "Overig glas": glasdelen in en aan deuren, puien, scheidingswanden en overige transparante constructies, voor zover niet reeds onder a of b vallend. Opdrachtnemer specificeert in het jaarplan per locatie welke glasdelen onder welke categorie vallen en op welke frequentie deze worden gereinigd, conform het prijzenblad en de scope-afspraken.
8.	Gevelreiniging is voor de scholen optioneel wordt uitsluitend indien nodig geacht op afroep door Opdrachtgever afgenomen. Gevelreiniging wordt uitsluitend uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • Op verzoek en na schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever; • Op basis van vooraf overeengekomen eenheidsprijzen per m², zoals opgenomen in het prijzenblad; • Met inachtneming van geldende veiligheids-, milieu- en uitvoeringsvoorschriften.
9.	De Opdrachtnemer is verplicht gevelreiniging uit te voeren conform de afspraken in de Overeenkomst zodra Opdrachtgever hiertoe Opdracht verleent.
10.	De Opdrachtnemer voert in BSO-ruimten en peuterspeelzalen periodieke schoonmaakwerkzaamheden uit met een frequentie van minimaal eenmaal per kwartaal. Deze periodieke werkzaamheden omvatten ten minste:

	<ul style="list-style-type: none"> • Glasbewassing aan de buitenzijde; • Reiniging van plinten; • Dieptereiniging van het sanitair; • Reiniging van meubilair, indien en voor zover dit noodzakelijk is op basis van gebruik en vervuiling. <p>De werkzaamheden worden afgestemd op het gebruik van de locatie en vinden plaats op momenten conform een door de Opdrachtnemer opgesteld jaarplan dat door Opdrachtgever is goedgekeurd.</p>
6.	Kwaliteitsborging en prestatiemeting
1.	De Opdrachtnemer past de VSR-KMS methodiek toe voor kwaliteitscontrole en de DKS-controle toe.
2.	<p>De Opdrachtnemer borgt structurele kwaliteitsinspecties conform de VSR-methodiek op alle locaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per locatie vindt minimaal één VSR-inspectie per kwartaal plaats, waarbij geldt dat per inspectie ten minste één meting per 1.500 m² wordt uitgevoerd. • De inspecties worden uitgevoerd door een deskundige functionaris die niet structureel uitvoerend is ingezet op de betreffende locatie en aantoonbaar is geschoold in de VSR-methodiek. • Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de VSR-inspecties zelf of via een onafhankelijke Derde te laten uitvoeren of steekproefsgewijs te laten verifiëren. • De resultaten van de inspecties worden vastgelegd en opgenomen in de managementrapportage en vormen input voor overleg en eventuele bijsturing.
3.	De resultaten van alle inspecties worden door Opdrachtnemer gedeeld met Opdrachtgever via een digitaal dashboard met trendanalyse. Het dashboard moet beschikbaar zijn voor ten minste 1 gebruiker per locatie + 10 stafmedewerkers.
4.	<p>Indien bij kwaliteitsinspecties afwijkingen worden geconstateerd ten opzichte van de afgesproken kwaliteitsnormen conform de VSR-methodiek, geldt onderstaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kritieke afwijkingen (afwijkingen die direct invloed hebben op hygiëne, veiligheid of het primaire onderwijsproces) worden binnen 24 uur na constatering hersteld. • Overige afwijkingen worden binnen vijf (5) werkdagen na constatering hersteld. <p>De aard van de afwijking, de toegepaste kwaliteitsnorm en de herstelactie worden vastgelegd in de managementrapportage en het digitaal dashboard. Indien herstel niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, worden aanvullende herstelmaatregelen getroffen in overleg met Opdrachtgever.</p>
5.	Bij twee opeenvolgende onvoldoende scores wordt een verbeterplan met SMART-maatregelen verplicht gesteld.
6.	<p>De Opdrachtnemer stuurt op de onderstaande Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) die bepalend zijn voor de beoordeling van de dienstverlening. De KPI's worden als volgt vastgesteld en berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit: minimaal 95% van de locaties behaalt per meetperiode een score op of boven de afgesproken VSR-norm, berekend als het aantal locaties op of boven de norm gedeeld door het totaal aantal gemeten locaties × 100%. • Herstel: minimaal 95% van de geconstateerde kwaliteitsafwijkingen wordt hersteld binnen de afgesproken hersteltermijnen, berekend als het aantal tijdig herstelde afwijkingen gedeeld door het totaal aantal afwijkingen × 100%. • Continuïteit personeel: minimaal 70% van de ingezette schoonmaakuren per locatie wordt uitgevoerd door vaste medewerkers, berekend als het aantal uren uitgevoerd door vaste medewerkers gedeeld door het totaal aantal ingezette uren per locatie × 100%. • Klachtafhandeling: minimaal 95% van de klachten wordt afgehandeld binnen drie (3) werkdagen, berekend als het aantal tijdig afgehandelde klachten gedeeld door het totaal aantal ontvangen klachten × 100%. • Reactietijd: minimaal 95% van de meldingen ontvangt een eerste reactie binnen de afgesproken reactietijd, berekend als het aantal meldingen met een tijdige reactie gedeeld door het totaal aantal meldingen × 100%.
7.	De onderstaande Prestatie-Indicatoren (PI's) worden gemonitord ter ondersteuning van sturing en trendanalyse, zonder dat hier direct contractuele consequenties aan zijn verbonden:

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal gebreken en opmerkingen per locatie; • Resultaten van DKS-controles (Deskundigheids- en Kwaliteits-Check); • Aantal uitgevoerde werkzaamheden per dag en per uur; • Gemiddelde tevredenheidsscore van Opdrachtgever; • Gemiddelde reactietijd en oplostijd van klachten.
8.	De KPI's en PI's worden periodiek door Opdrachtnemer gerapporteerd en besproken in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Eventuele contractuele maatregelen worden uitsluitend gekoppeld aan het niet behalen van de vastgestelde KPI's.
7.	ARBO, veiligheid & taal
1.	De Opdrachtnemer borgt dat medewerkers bekend zijn met Arbowetgeving, beschikken over juiste persoonlijke beschermingsmiddelen en hier gebruik van maken.
2.	Werkzaamheden worden veilig uitgevoerd met aandacht voor de aanwezigheid van leerlingen en personeel. Hierbij draagt Opdrachtnemer zorg dat werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers die op de hoogte zijn van werkafspraken en geldende procedures van Opdrachtgever.
3.	De Opdrachtnemer verzorgt instructies en toolboxmeetings voor alle medewerkers van Opdrachtnemer.
8.	Duurzaamheid & gezonde leeromgeving
1.	De Opdrachtnemer handelt conform de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en Glazenwassersbranche en onderschrijft de uitgangspunten van eerlijke concurrentie, goed Opdrachtgeverschap en goed Opdrachtnemerschap. De Opdrachtnemer past deze code aantoonbaar toe gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden door gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen met EU Ecolabel of gelijkwaardig: <ul style="list-style-type: none"> • De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig; • De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voor bevochtigde worden gebruikt (tijdens het wasproces); • Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval; • Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
3.	De Opdrachtnemer werkt bij de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening met doseersystemen en microvezelmethode om het gebruik van schoonmaakmiddelen en water te beperken. Daarnaast worden milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en energiezuinige schoonmaakapparatuur toegepast die geschikt zijn voor gebruik in een onderwijsomgeving.
4.	Stoomreiniging wordt toegepast voor sanitair en tegelwerk waar doelmatig.
5.	Gebruik van geparfumeerde sprays of vluchtige stoffen in lokalen is niet toegestaan tijdens schooluren.
6.	Machines zijn energiezuinig en geluidsarm.
7.	Afval wordt gescheiden en waar mogelijk gerecycled.
8.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om, waar passend binnen de aard en omvang van de Opdracht, bij te dragen aan maatschappelijke waarde creatie, bijvoorbeeld door inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, het bieden van leerwerkplekken of stageplaatsen.
9.	Planning & werktijdvensters

1.	De schoonmaakwerkzaamheden vinden in principe plaats na schooltijd, tenzij anders overeengekomen.
2.	Indien zich Spoedmeldingen voordoen tijdens schooltijden waarop geen schoonmaakpersoneel aanwezig is, draagt de Opdrachtnemer zorg voor extra inzet om binnen de afgesproken reactietijden en oplostijden aan deze meldingen te voldoen.
3.	De Opdrachtnemer mag zichtbare schoonmaak uitvoeren mits dit niet storend is voor het onderwijsproces.
4.	Tijdens toetsweken worden geen geluid dragende werkzaamheden uitgevoerd tijdens schooluren.
5.	Jaarlijks wordt in overleg met Opdrachtgever een schoonmaakkalender vastgesteld met toetsweken, ouderavonden, open dagen en zomerschoonmaak.
10.	Sleutel-, alarm- en veiligheidsprotocol
1.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers zich houden aan de huisregels en gedragsregels van de schoollocaties waar zij werkzaamheden uitvoeren. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze huisregels en gedragsregels voorafgaand aan de inzet van medewerkers aan hen bekend zijn gemaakt en worden nageleefd.
2.	De Opdrachtnemer volgt het sleutel- en alarmprotocol van de school.
3.	Sleutels en toegangspassen worden door Opdrachtnemer geregistreerd bij uitgifte en inname. Vermissing of onregelmatigheden worden direct gemeld aan de Opdrachtgever.
11.	Rapportage & overlegmomenten
1.	De Opdrachtnemer levert maandelijks per locatie een rapportage aan met een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden, de resultaten van inspecties, ontvangen klachten en bijzonderheden.
2.	De rapportage wordt opgesteld in één uniform format dat door de Opdrachtnemer wordt voorgesteld en na voorafgaand akkoord van Opdrachtgever voor alle locaties wordt gehanteerd. In de rapportage zijn de resultaten op de vastgestelde KPI's, zoals opgenomen in het Programma van Eisen, expliciet opgenomen. De rapportage is volledig, actueel en geschikt voor vergelijking en sturing over locaties en in de tijd.
3.	Wijzigingen in het rapportageformat zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
4.	Per kwartaal wordt een overkoepelend KPI-rapport (KPI-dashboard) aangeleverd met trends en verbeterpunten.
5.	Jaarlijks vindt een strategische evaluatie plaats waarin prestaties, verbeteringen en duurzaamheid worden besproken.
6.	In de eerste twee maanden na aanvang van de Overeenkomst vindt wekelijks op iedere locatie overleg plaats tussen Opdrachtnemer (Contactpersoon is objectverantwoordelijke) en Opdrachtgever (Contactpersoon is directeur van de school) over de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.
7.	De Opdrachtnemer richt samen met Opdrachtgever een vaste overleg- en samenwerkingsstructuur in, gericht op het borgen van kwaliteit, continuïteit en tijdige bijsturing van de schoonmaakdienstverlening. De overleggen binnen deze structuur vinden plaats volgens de volgende frequentie: Operationeel overleg <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: minimaal eens per twee weken per locatie of cluster van locaties. • Deelnemers: <ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtnemer: meewerkend voorman/ objectverantwoordelijke; ○ Opdrachtgever: huismeester, conciërge of door Opdrachtgever aangewezen Contactpersoon. • Onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dagelijkse uitvoering van werkzaamheden; ○ Kwaliteit en bijzonderheden op locatie; ○ Klachten en meldingen; ○ Personele inzet en vervanging; ○ Korte termijn bijsturing. Tactisch overleg

	<ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: minimaal viermaal per jaar. • Deelnemers: • Opdrachtnemer: objectleider of rayonmanager; <ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtgever: facilitair adviseur. • Onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsrapportages (o.a. VSR-metingen); ○ Analyse van klachten en trends; ○ Naleving contractafspraken en KPI's; ○ Evaluatie personele bezetting; ○ Voorstellen tot structurele verbeteringen <p>Strategisch overleg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: minimaal éénmaal per jaar. • Deelnemers: <ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtnemer: regiomanager; ○ Opdrachtgever: stafmanager facilitair (of gelijkwaardig). • Onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Strategische samenwerking; ○ Evaluatie van de dienstverlening over het afgelopen jaar; ○ Lange termijn ontwikkelingen; ○ Eventuele aanpassing van uitgangspunten binnen contractuele kaders.
8.	Van alle overlegmomenten worden beknopte verslagen opgesteld door de Opdrachtnemer en gedeeld met Opdrachtgever. Actiepunten worden vastgelegd en gemonitord door Opdrachtnemer. Door Opdrachtnemer worden rapportages opgesteld op basis van deze gesprekken en gedeeld met Opdrachtgever.
9.	Er wordt een managementrapportage door Opdrachtnemer opgesteld. Deze managementrapportage voldoet aan de volgende vereisten: <ul style="list-style-type: none"> • De rapportage is gebaseerd op fysiek uitgevoerde kwaliteitscontroles op locatie, uitgevoerd door een leidinggevende functionaris van Opdrachtnemer die niet structureel uitvoerend is ingezet op de betreffende locaties. • De rapportage bevat een volledig en actueel overzicht van: <ul style="list-style-type: none"> ○ De resultaten van de kwaliteitscontroles, inclusief zowel tekortkomingen als positieve bevindingen; ○ Alle ontvangen klachten en meldingen, inclusief aard, oorzaak, afhandeling en getroffen herstelmaatregelen; ○ Uitgevoerde Extra werkzaamheden en verbeteracties, met daarbij inzicht in personele inzet, waaronder vervanging bij ziekte, verloop of extra inzet.
10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf of via een onafhankelijke Derde aanvullende kwaliteitscontroles of onderzoeken uit te voeren. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.
11.	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever ten minste eenmaal per jaar over relevante innovaties en optimalisaties binnen de schoonmaakdienstverlening die kunnen bijdragen aan verbetering van kwaliteit, duurzaamheid, efficiency of gebruikerstevredenheid, voor zover passend binnen de aard en omvang van de Overeenkomst.
12.	Indexatie, Meerwerk & tarieven
1.	Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer voor schoonmaakdiensten per 1-1-2028. Opdrachtnemer stuurt de Contactpersoon op strategisch niveau van Opdrachtgever schriftelijk een voorstel voor deze indexering. Opdrachtnemer voert de indexering door na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtnemer.
2.	Extra werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een voorafgaande schriftelijke offerte van Opdrachtnemer en na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Zonder schriftelijk akkoord komen Extra werkzaamheden niet voor vergoeding in aanmerking. <p>Extra werkzaamheden kunnen onder meer omvatten (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplever-/bouwschoonmaak na (ver)bouw of renovatie; • Extra inzet na calamiteiten of incidenten buiten de overeengekomen responstijden of scope;

	<ul style="list-style-type: none"> • Extra schoonmaak na evenementen buiten de reguliere afspraken; • Specialistische reiniging (bijv. graffitiwrijving), voor zover niet reeds in scope; • Aanvullende periodieke werkzaamheden die niet in het jaarplan zijn opgenomen.
3.	Extra werkzaamheden worden geoffreerd en verrekend op basis van de in het prijzenblad opgenomen (fictieve) eenheidsprijzen/uur prijzen voor Extra werkzaamheden. Deze fictieve hoeveelheid wordt uitsluitend gebruikt voor de vergelijking van Inschrijvingen en geeft geen garantie of verplichting tot daadwerkelijke afname. Aanvullende werkzaamheden worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever en worden verrekend op basis van de in het prijzenblad opgenomen eenheidsprijzen en/of uurtarieven voor aanvullende werkzaamheden.
4.	Meer- of minderwerk wordt verrekend op basis van de in de Inschrijving opgegeven eenheidsprijzen.
5.	Extra werkzaamheden en meer- of minderwerk worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever.
6.	Indien op schoollocaties sprake is van verbouwings-, renovatie- of onderhoudswerkzaamheden, stemt de Opdrachtnemer de schoonmaakwerkzaamheden af op de gewijzigde situatie. Aanvullende of specifieke schoonmaakwerkzaamheden die voortvloeien uit deze werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever en conform de afspraken over Meerwerk en Extra werkzaamheden.
7.	Zonder schriftelijke Opdracht of akkoord komen Meerwerk en Extra werkzaamheden niet voor vergoeding in aanmerking.
13.	Facturatie
1.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden met uitsplitsing per locatie en een totaalbedrag.
2.	De Opdrachtnemer factureert conform de in de Aanbestedingsdocumenten en het prijzenblad opgenomen tarieven en prijsopbouw. De gehanteerde tarieven zijn all-in, reëel en kostendekkend en omvatten alle kosten, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend loon- en loonkosten, sociale lasten, toeslagen conform de geldende CAO, overhead, leiding en toezicht, materialen en overige kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Facturatie van additionele kosten is niet toegestaan.
3.	Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk geleverde en overeengekomen werkzaamheden en is transparant en controleerbaar. De factuur bevat minimaal een specificatie per locatie en per dienst van: <ul style="list-style-type: none"> • De uitgevoerde werkzaamheden; • Het aantal ingezette uren; • De toegepaste uurtarieven; • Eventueel goedgekeurd Meerwerk of Extra werkzaamheden.
4.	Afwijkingen van de overeengekomen uurtarieven of prijsopbouw zijn niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.
5.	Facturatie dient altijd binnen drie weken na afloop van de betreffende maand plaats te vinden.
6.	Op de factuur dient tenminste te worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Periode van dienstverlening • KvK-nummer Opdrachtnemer • Btw-nummer Opdrachtnemer • Factuurdatum • Verplichtingsnummer per locatie • Onderwerp: schoonmaakdiensten RVKO • Per locatie een subtotaal
7.	Uw factuur moet altijd aan de wettelijke eisen voldoen. Een overzicht van deze eisen vindt u op de website van de Belastingdienst. Aanlevering van een factuur kan op de volgende manier: Als pdf-factuur, de factuur inclusief bijlagen in 1 pdf, dient dan naar het factuurmailadres te worden gestuurd.