

Bijlage 3

Programma van Eisen
Agnietenhof



Inhoud

| | |
|---|----|
| Bijlage | 1 |
| Programma van Eisen | 1 |
| Agnietenhof..... | 1 |
| Algemeen..... | 3 |
| Locatie | 3 |
| Materialen, middelen en machines | 5 |
| Werkdagen, -frequentie en -tijden..... | 6 |
| Samenwerking & kwaliteitsborging | 8 |
| Algemeen..... | 8 |
| Personele organisatie | 10 |
| Duurzaamheid..... | 13 |
| Regulier schoonmaakonderhoud | 14 |
| Programma gerelateerde schoonmaak..... | 15 |
| Planning werkzaamheden | 15 |
| Calamiteitenschoonmaak | 15 |
| Niet-regulier schoonmaakonderhoud | 16 |
| Planning werkzaamheden | 16 |
| Uitvoering werkzaamheden..... | 16 |

Algemeen

Algemeen

Opdrachtnemer is in staat en bereid om de opdracht ten behoeve van Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.

Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en de uitvoering. Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen (PvE) en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant. Inschrijver informeert Opdrachtgever proactief indien er wijzigingen zijn in relevante wet- en regelgeving voor de uitvoering van de opdracht

Cao

Opdrachtnemer hanteert minimaal de afspraken zoals vastgelegd in de cao Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en alle hieruit voortkomende acties.

Wettelijk (verplichte) vergunningen en/of ontheffingen

Opdrachtnemer bezit de wettelijk (verplichte) vergunningen en/of ontheffingen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst tijdig te attenderen en te adviseren als deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Scope opdracht

Onder de dienstverlening van schoonmaakonderhoud vallen:

- Regulier schoonmaakonderhoud: hoogfrequente werkzaamheden
- Programma gerelateerde schoonmaak – seizoengebonden werkzaamheden
- Niet-regulier schoonmaakonderhoud – extra werkzaamheden op aanvraag
- Calamiteitenschoonmaak – spoedeisende interventies

Het werkprogramma is een vertaling van de minimum kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden. Het schoonmaken van de aan u beschikbaar gestelde werkkasten is niet opgenomen in de overzichten. De kosten daarvoor neemt u op in de overhead.

Locatie

De opdracht omvat het schoonmaakonderhoud van de volgende locatie:
 Schouwburg & Filmtheater Agnietenhof
 Sint Agnietenstraat 2
 4001 NB Tiel

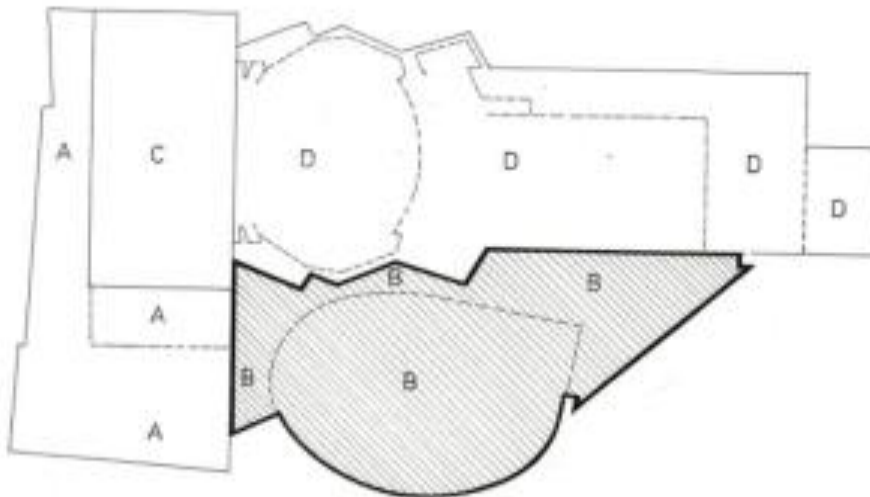
De schouwburg is onderverdeeld in vier gebouwdelen:

Bouwdeel A: Toneel grote zaal, kantoren en werkruimten techniek, kleedkamers

Bouwdeel B: Kleine Zaal, Waalfoyer, Gispenfoyer, Artiëstenfoyer

Bouwdeel C: Kelder, Toneeltoren

Bouwdeel D: Hoofdentree, Kassa, Stadsfoyer, Bovenfoyer, Kantoren



Verdeling ruimten

Het gebouw kan onderverdeeld worden in zes ruimtetypen; Administratieve ruimten, Sanitaire ruimten, Verkeersruimten, Representatieve ruimten, restauratieve ruimten en opslag- en werkruimten.

- Administratieve ruimten: de ruimten die uitsluitend toegankelijk zijn voor medewerkers, geautoriseerde derden en het personeel van Opdrachtnemer. Hieronder vallen onder meer kantoorruimten, de kassa en overige interne faciliteiten.
- Sanitaire ruimten en kleedkamers: Alle ruimten waar toilet en/of douchevoorzieningen gevestigd zijn en kleedruimten voor gezelschappen.
- Representatieve ruimten: De ruimten die toegankelijk zijn voor bezoekers en/of derden en die intensief worden gebruikt. Hieronder vallen in ieder geval de volgende ruimten: de centrale entree, foyers, theaterzalen
- Restauratieve ruimten: de professionele keuken en bars
- Verkeersruimten

De volgende ruimten vallen buiten deze dienstverlening:

- Opslag- en werkruimten

Ruimtestaat

Een overzicht van de alle ruimtegegevens is opgenomen in - Bijlage 10 Ruimtestaten Agnietenhof. In deze bijlage zijn de volgende gegevens opgenomen:

Bouwdeel - Verdieping - Ruimteomschrijving - Ruimtegroep - Ruimte-soort - Vloer - M2 - M2 toelichting

De ruimtestaten zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er door de dynamiek van de organisatie verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord dat geconstateerde afwijkingen in de ruimtestaten binnen drie maanden na aanvang van de overeenkomst aan Opdrachtgever worden gemeld. Gemelde afwijkingen zullen, indien nodig, in het bestek worden doorgevoerd en eventueel worden verrekend in de oorspronkelijke aanbieding.

Parkeren

Rondom een deel van de locatie geldt betaald parkeren. En er zijn geen parkeervergunningen beschikbaar. Eventuele parkeerbehoefte dient door de opdrachtnemer zelf georganiseerd en bekostigd te worden.

Sanitaire benodigdheden

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het in bedrijf houden van de sanitaire benodigdheden. De service bestaat uit de volgende werkzaamheden:

- Opslag van verbruiksartikelen in werkkasten
- Visueel controleren sanitaire voorzieningen;
- Reinigen/schoonmaken (van binnen – en buitenkant);
- Bijvullen, ledigen en/of wisselen van verbruiksartikelen;
- Het wisselen, bijvullen en onderhouden van de geur en zeepdispenser
- De dameshygiëneboxen wordt door derden uitgevoerd;
- Het melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke personen.

De uitvoering van deze werkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

Afvalinzameling

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor de afvalinzameling op de locatie:

- Het verzamelen van afval en/of transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen;
- Oprachtnemer zorgt ervoor dat uw medewerkers beschikken over werkkarren die het efficiënt verzamelen van afvalstromen mogelijk maken
- De Opdrachtgever zorgt voor voldoende verzamelcontainers voor zowel (vertrouwelijk) papier als overig afval op de centrale verzamelplaatsen;
- Het afval dient gescheiden te blijven;
- De opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten;
- Het afval dient zo compact mogelijk te worden ingezameld.
- De uitvoering van deze werkzaamheden dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

Gescheiden inzameling afvalstromen

In de gebouwen van de opdrachtgever worden de volgende afvalstromen gescheiden ingezameld:

- Restafval
- Plastic Petflessen
- Vertrouwelijk Papier
- Papier

Nieuwe afvalzakken

In het algemeen geldt dat de opdrachtnemer alle afvalbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt, te voorzien van nieuwe afvalzakken en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s). De kosten voor alle afvalzakken dient geïntegreerd te zijn in het verrekentariaf en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

Materialen, middelen en machines

Oprachtnemer draagt zorg voor alle materialen, middelen en machines die nodig zijn voor de gevraagde dienstverlening van Opdrachtgever. Dit geldt ook voor de middelen/machines die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

Arbo- en milieuregelgeving

Inzet van materialen, middelen en machines dienen te voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

Juist gebruik

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Ingezette materialen, hulpmiddelen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Schade

Schade aan goederen van Opdrachtgever worden op Opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan 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. De kosten voor het onnodig verbreken van de verzegelingen van brandblusapparatuur door een medewerker van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

ARBO convenant

De dienstverlening dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen en uit het ARBO convenant Schoonmaak- en glazenwassers- branche.

NEN 3140

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

Veiligheids-inspecties

De veiligheid inspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende gecertificeerde personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Periodieke controle

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. 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.

Werkkast

Opdrachtgever stelt 6 werkkasten ter beschikking waarvan 2 met stromend water. Het schoonmaken van de aan u beschikbaar gestelde werkkasten is niet opgenomen in de overzichten. De kosten daarvoor neemt u op in de overhead

Werkdagen, -frequentie en -tijden

Werkbare dagen

Op collectieve vrije dagen, op erkende feestdagen en op verplicht gestelde vrije dagen, worden geen werkzaamheden verricht tenzij de programma gerelateerde schoonmaak dit vereist. Deze vrije dagen kunnen per jaar en planning verschillen. Deze dagen worden via de planning doorgegeven aan de opdrachtnemer.

Werkzaamheden op Feestdagen

Indien op een erkende feestdag een verzoek tot werkzaamheden wordt gedaan, gaat opdrachtnemer hiermee akkoord.

Werkdagen en frequentie

Opdrachtnemer dient op werkdagen (maandag t/m vrijdag) de reguliere werkzaamheden te verrichten. De schoonmaakfrequentie zijn nader gespecificeerd in bijlage 9 Invulformulier Prijs Agnietenhof

Specifieke eis – Hoog en laagseizoen

Schouwburg Agnietenhof heeft een hoog en een laagseizoen. Het hoogseizoen loopt van halverwege september t/m halverwege juni en heeft ongeveer 40 weken. Het laagseizoen loopt van halverwege juni tot halverwege september, in totaal heeft het laagseizoen ongeveer 12 weken. In het laagseizoen wordt er voornamelijk onderhoud gepleegd aan het pand en doorgewerkt op de kantoren en zijn er incidentele verhuringen. In het laagseizoen is er een blijvende vraag naar schoonmaak gespecificeerd in de bijlage 9 Invulformulier Prijs Agnietenhof. Aan het begin van het seizoen, vaak begin september, wordt er eenmalig een seizoenstart-schoonmaak aangevraagd waarbij alle ruimtes dienen worden schoongemaakt.

De invulling van het hoog en laagseizoen wordt in maart indicatief en in april van het betreffende jaar definitief afgestemd met de dienstverlener.

Minimale verstoring processen van de Opdrachtgever

De werkzaamheden van de opdrachtnemer dienen de processen van de opdrachtgever zo min mogelijk te verstoren. Tijdstip van werkzaamheden ligt buiten de piekgebruikstijden. Werktijden van de opdrachtnemer worden in overleg met de Opdrachtgever bepaald.

Planning dagelijkse werkzaamheden

Alle werkzaamheden binnen het werkprogramma dienen door de opdrachtgever in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning verwerkt te worden. Tevens dient de opdrachtnemer binnen een week na aanvang van de werkzaamheden ervoor te zorgen dat een kopie van het werkprogramma wordt voorgelegd aan de opdrachtgever.

Planning periodieke werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, dient de opdrachtnemer een planning van periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit per e-mail te worden gemeld aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

Frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;

Frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken;

Frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.

Het werkprogramma is een vertaling van de minimum kwaliteitseisen en het uitvoeren van dit werkprogramma ontslaat de opdrachtnemer niet van haar verplichting bij te dragen aan de reinheid van de locatie, uiteraard binnen de gestelde randvoorwaarden. Het schoonmaken van de aan u beschikbaar gestelde werkkasten is niet opgenomen in de overzichten. De kosten daarvoor neemt u op in de overhead.

Samenwerking & kwaliteitsborging

Algemeen

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst opdrachtgever op structurele wijze met opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe de samenwerking zal plaatsvinden en is de communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer uitgewerkt.

Oprachtgever wenst een stabiele samenwerking aan te gaan met opdrachtnemer. Open communicatie, elkaars belangen begrijpen en anticiperen op ontwikkelingen en uitdagingen, staan hierbij centraal. Overleg vindt plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen

Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau.

Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Oprachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(n)en van opdrachtgever. De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als opdrachtgever is gewenst.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (bijvoorbeeld DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van opdrachtgever;

- Eerste aanspreekpunt van opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt welke zichtbaar aanwezig is. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit. Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt opdrachtgever tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Logboek

Na uitvoering van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer dit af te tekenen in het (digitale) logboek. Opdrachtnemer draagt zorg voor een (digitaal) logboek waar opdrachtgever ten alle tijden toegang tot heeft. In het (digitale) logboek moet een samenvattend overzicht staan van de verrichte werkzaamheden per dag in grote lijnen zoals omschreven in de bijlage 9 Invulformulier Prijs Agnietenhof. Na gunning wordt dit nog nader besproken en ingevuld.

Oplevermoment

Het moment waarop de dagelijkse en geplande periodieke schoonmaakwerkzaamheden zijn afgerond wordt het oplevermoment genoemd. Tijdens het oplevermoment mag verwacht worden dat genoemde elementen voldoen aan de gestelde eisen in de opleverstaat. Opdrachtnemer dient op schoonmaakdagen aan te geven wanneer het oplevermoment is vastgesteld in het (digitale) logboek.

Kwaliteitsborging

De kwaliteitscontroles voor de schoonmaak worden gedaan op basis van NEN 2075, waarbij de het geleverde werk wordt beoordeeld op basis van AQL-waardes zoals aangegeven in de bijlage 9 Invulformulier Prijs Agnietenhof.

De kwaliteitsmetingen worden maximaal 4 keer per jaar uitgevoerd door opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen (onafhankelijke) inspecteur. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het VSR Kwaliteitsmeetsysteem en worden de beoordelingselementen met benoemde mogelijke verstoringen zoals aangegeven in bijlage 11 Opleverstaat per ruimtgroep Agnietenhof als uitgangspunt genomen. Resultaten van de meting worden in openheid door opdrachtgever en opdrachtnemer besproken om de verleende dienst op peil te houden.

Opdrachtnemer maakt zelf gebruik van een Dagelijks Kwaliteit Systeem (DKS) of gelijkwaardig systeem om de doorlopende kwaliteit van het schoonmaakwerk te borgen en beoordelen, welke maandelijks wordt gecommuniceerd met de opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om af te wijken van de frequentie van de kwaliteitsmetingen, alsook het bijsturen van de schoonmaak op basis van feedback van medewerkers, bezoekers en optredende gezelschappen.

Personele organisatie

Personele organisatie

Profiel medewerker

De volgende eisen worden gesteld aan de in te zetten medewerkers op alle locaties:

- a. De wens is om alle medewerkers binnen een jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- b. Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- c. Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- d. De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- e. Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- f. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- g. Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- h. De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Bedrijfskleding

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Persoonlijke verzorging en uiterlijke verzorging

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

Badge

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

Indiensttreding medewerkers

Indien opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam en functie

Na gunning van de opdracht behoudt opdrachtgever zich het recht voor om bij opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens;

- Naam;
- Geboortedatum;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Personele bezetting

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals het hoog en laagseizoen.

Vervanging medewerkers

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak.

Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt, sleutels en/of inlogcodes om medewerkers van opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door opdrachtgever ingenomen.

BHV

Medewerkers van opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van opdrachtgever. Medewerkers van opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

RI&E

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan opdrachtgever. Hierbij dienen onder

andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouw gebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

Sociale Duurzaamheid

Verduurzaming aan de personele kant ziet Opdrachtgever graag terug bij Opdrachtnemer in de vorm van;

- Het aanbieden van stabiele contracturen en waar mogelijk langere diensten, zoals bijvoorbeeld niet 2 korte diensten maar 1 complete lange dienst
- Indien deze mogelijkheid er is de keuze maken voor dag schoonmaak, voor een stabielere werk-privé balans en de mogelijkheid om op de fiets te komen.

Duurzaamheid

De opdrachtgever hecht grote waarde aan duurzaamheid en wil dit graag terugzien aan zowel de milieu kant als de sociale kant wat betekent sociale duurzaamheid.

CO2-reductie woon-werkverkeer

Inzet van lokaal wonende medewerkers, die bijv. in een straal van maximaal 10 kilometer wonen van de locatie. Planning van langere diensten om minder vervoersbeweging per uur te creëren, in plaats van 2 diensten 1 langere dienst. Dit stimuleert ook het fiets en OV gebruik.

Materialen en chemiereductie

De opdrachtnemer past chemiearme methoden toe om schoon te maken. De opdrachtnemer reduceert het gebruik van materialen zoveel mogelijk. Bij de materialen die de opdrachtnemer onvermijdelijk moet gebruiken is minimaal van de gebruikte materialen circulair of *biobased*. Daarbij komen de volgende eisen;

- Milieukeurmerk schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht
De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitair reinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
- Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddel en doseersystemen
De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voor bevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare-, als in droge vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing 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, inclusief een werkinstructie voor het personeel, dat de doseerinstructies voor het verdunnen van schoonmaakproducten moet worden gevolgd, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.

Regulier schoonmaakonderhoud

Omschrijving dienstverlening

Onder de dienstverlening van schoonmaakonderhoud vallen: Het verzorgen van schoonmaakonderhoud van alle ruimten in de opgegeven locatie;

- De schoonmaak betreft het interieur, inrichting, vloeren, afwasbare wanden en alle elementen tot een hoogte van 2,10 meter.). Zie bijlage 11 Opleverstaat per ruimtengroep. Uitgesloten zijn de elementen zoals vermeld de opleverstaten.
- Bijvullen en in bedrijf houden van de sanitaire middelen in het gebouw
- Het verzamelen van afval en/of transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers/ophaalplaatsen;

Uitzonderingen regulier schoonmaakonderhoud

De volgende onderdelen vallen buiten het reguliere schoonmaakonderhoud en maken geen onderdeel uit de kwaliteitsmeting:

Plafonds (exclusief spinrag);

Camera's;

Kunst en reproducties;

Computer- en randapparatuur;

Beamers, projectieschermen en andere audiovisuele middelen;

Multifunctionals/kopieerapparaten;

Koffieautomaten en andere catering-vendingmachines;

Centrale apparatuur in technische ruimte.

De opdrachtgever hanteert een Clean Desk Policy. Wanneer een bureau of tafel niet is opgeruimd en niet vrij is van paperassen worden door u slechts de lege oppervlakten gereinigd.

Hoog- en laagseizoen

Vanwege verschillend gebruik van het pand, is de reguliere schoonmaak verdeel in hoog- en laagseizoen. In het hoogseizoen worden een groot aantal ruimten regelmatig schoon gemaakt vanwege de programma gerelateerde schoonmaak. Om de netheid en representatie van het pand op peil te houden, ondanks het weinige gebruik van een deel van de ruimten in het laagseizoen is hier de reguliere schoonmaak uitgebreid. Bij de start van het hoogseizoen moet er altijd een volledige startschoonmaak worden gedaan deze zal plaatsvinden begin september.

Dagelijkse schoonmaak (Opleveringsniveau)

Onder dagelijks schoonmaakwerk wordt verstaan het werk dat dagelijks tot en met minimaal 1x per week gedaan moet worden. De schoonmaakdienstverlening wordt resultaatgericht beoordeeld volgens de in de aangegeven AQL-waarden. Eén van de doelstellingen van het resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft- omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet- wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, behoeft niet schoongemaakt te worden. De opdrachtnemer speelt in op de wisselende bezetting en vervuiling van de ruimte. Van alle ruimten binnen de scope, mag verwacht worden dat ze schoon zijn en voldoen aan de vooraf gestelde eisen.

Periodieke schoonmaak (Periodiek werkprogramma)

Met periodiek schoonmaakwerk wordt bedoeld het schoonmaakwerk dat minder vaak dan 1x per week gedaan moet worden tot en met minimaal 1x per jaar. De periodieke schoonmaakdienstverlening wordt inspanningsgericht beoordeeld volgens de aangegeven AQL-waarden.

Programma gerelateerde schoonmaak

Omschrijving dienstverlening

Agnietenhof kent een programmering met wisselende tijden en dagen, met wisselend gebruik van ruimten waar schoonmaak op afgestemd moet worden. Deze programma gerelateerde schoonmaak is onderverdeeld in vier typen:

- **Programma volledig** waarbij minimaal de grote en kleine zaal in gebruik zijn;
- **Programma grote zaal** waarbij de grote zaal in gebruik is;
- **Programma kleine zaal** waarbij de kleine zaal in gebruik is;
- **Programma film** waarbij er een filmvertoning is in de kleine zaal.

De dienstverlening gevraagd voor programma gerelateerde schoonmaak staat gelijk aan de verwachtingen en eisen zoals gepresenteerd onder regulier schoonmaakonderhoud.

Planning werkzaamheden

Opdrachtgever zal ongeveer 2 weken voor het einde van de maand, de planning voor komende maand verstrekken aan opdrachtnemer. Bijzonderheden met betrekking tot schoonmaak extra ruimten, tijden of andere zaken worden waar mogelijk direct verstrekt maar minimaal 1 week voor aanvang werkzaamheden overlegd met opdrachtnemer.

Calamiteitschoonmaak

Definitie calamiteit

Onder calamiteit verstaan we een onverwachte situatie die zich voordoet in het theater van opdrachtgever waarbij dringend ingrijpen van opdrachtnemer gewenst is vanwege de aard van de onverwachte situatie, bijvoorbeeld een gesprongen waterleiding, brand, inbraak, technische storingen, e.d.) en invloed heeft op de bedrijfsvoering, veiligheid van gasten en medewerkers

Bereikbaarheid bij calamiteiten

De contactpersoon van de opdrachtnemer is bereikbaar in geval van een calamiteit.

Aanvang werkzaamheden na calamiteit

Na een melding van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer direct bereikbaar te zijn en, indien nodig, binnen 4 uur op werkdagen ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn, binnen 8 uur in weekenden/ avonden en dan operationeel aan te kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden.

Niet-regulier schoonmaakonderhoud

Omschrijving dienstverlening

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk extra werkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma/ opleverstaat vallen. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan de opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend op basis van afname.

Planning werkzaamheden

Wijze van aanvraag

Eenmalige opdrachten voor niet-reguliere werkzaamheden, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Een eenmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. In overleg met de contractmanager worden de bevoegde medewerkers bepaald.

Aaneengesloten periode

De uitvoering van de werkzaamheden dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking binnen 3 werkdagen plaats te vinden. Een eventuele onderbreking van de uitvoering moet overlegd en onderbouwd worden met Opdrachtgever, alvorens de dienstverlening gestopt of van afgeweken wordt. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na schriftelijke goedkeuring (e-mail) van Opdrachtgever.

Nieuwe afspraak

Indien door bepaalde omstandigheden werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd dient de opdrachtnemer dit vooraf te melden aan de opdrachtgever en nieuwe afspraken te maken. Opdrachtnemer kan hierbij denken aan de volgende omstandigheden:

- weersinvloeden;
- technische storingen;
- sluiting van gebouwdelen;
- niet obstakelvrij bereikbaar zijn van bepaalde gebouwdelen.

Uitvoering werkzaamheden

Aan- en afmelden

Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekersregelingen van opdrachtgever

Uitvoering werkzaamheden

Het uitvoeren van werkzaamheden wordt conform onderstaande beschrijving uitgevoerd:

- De opdrachtnemer dient 10 werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden, een afspraak te maken, over de datum van uitvoering en oplevering, met de Opdrachtgever.
- Minimaal 24 uur voor aanvang van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer de opdrachtgever in kennis te stellen van de exacte uitvoeringsdatum en tijd.
- Opdrachtnemer meldt zich bij aankomst bij de operationeel toezichthouder van de de locatie;
- Noteren van aankomsttijd op de werkbbon;

- Uitvoeren van werkzaamheden;
- Rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden op de werkbond;
- Afmelding bij het verlaten van de desbetreffende locatie en overdragen aan en doornemen doornemen/controleren van uitgevoerde werkzaamheden met operationeel toezichthouder;
- Operationeel toezichthouder tekent de werkbond af na het afronden van de werkzaamheden;

De werkbond wordt (digitaal) door opdrachtnemer aan: Hoofd horeca en evenementen of manager bedrijfsvoering van de opdrachtgever gestuurd. De opdrachtgever heeft de bevoegdheid om relevante contactpersonen toe te voegen of te verwijderen van verzendlijsten die opdrachtnemer gaat gebruiken bij de uitvoering van de overeenkomst.

Oplevering

Opdrachtnemer en het hoofd horeca en evenementen of manager bedrijfsvoering zullen na het afronden van de werkzaamheden de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden toetsen. Opdrachtnemer nodigt de opdrachtgever tijdig uit voor het lopen van een controleronde. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de opdrachtgever en opdrachtnemer dient te worden ondertekend.

Herstel

Indien bij de beoordeling door de opdrachtgever blijkt dat werkzaamheden niet op de juiste wijze zijn uitgevoerd dan dient opdrachtnemer dit dezelfde of uiterlijk de volgende dag te corrigeren. Dit dient te worden herhaald, totdat aan bovenstaande is voldaan en Opdrachtgever akkoord is. Betaling door opdrachtgever vindt pas plaats na het correct uitvoeren van de gehele opdracht.