



KONINKLIJKE NEDERLANDSE
AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

Programma van Eisen

Schoonmaak & Aanverwante diensten
Trippenhuis 2026

Disclaimer

Opdracht

Dit Beschrijvend document en alle andere aanbestedingsdocumenten vormen geen formele opdracht en kunnen ook niet als zodanig worden uitgelegd. Pas na de definitieve Gunning vormen zij de basis voor de daadwerkelijke Opdracht, die middels ondertekende Overeenkomst(en) tussen de KNAW en de gegunde Ondernemer(s) wordt vastgelegd. Waar in de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over 'Opdracht', dient Ondernemer hiermee rekening te houden.

Getallen

Alle getallen genoemd in dit Beschrijvend document met betrekking tot hoeveelheden en waarden zijn voorbeelden en/of inschattingen, bedoeld om een zo goed mogelijk beeld te geven van de omvang van de Opdracht. Aan deze getallen kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij anders aangegeven. Dit heeft geen betrekking op datums, tijdsduren en tijdstippen, tenzij anders aangegeven.

Merkmamen

Op die plaatsen in dit Beschrijvend document en overige aanbestedingsdocumenten waar wordt gesproken over bepaalde merkmamen, fabricaten, typen, etc., en waarbij het (mogelijk) gaat om een unieke zaak, is het gestelde in artikel 2.76, lid 4, van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing op het betreffende tekstdeel. Inschrijvers dienen in een dergelijk geval aansluitend op het betreffende tekstdeel de zinsnede "of gelijkwaardig" te lezen – voor zover dit niet ter plekke is vermeld – tenzij expliciet anders is aangegeven.

Inhoud

1. Het Trippenhuiscaplex.....	5
2. Uitvoering van de schoonmaak	9
2.1 Werkbare dagen & werktijden.....	9
2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden.....	10
2.2.1 Dagelijkse afstemming.....	10
2.2.2 Periodieke optionele werkzaamheden.....	11
2.3 Overmacht.....	11
2.4 Apparatuur	11
2.5 Sanitaire voorzieningen	12
3. Ruimtestaat en mutaties.....	13
3.1 Prijzen.....	13
3.2 Contractmutaties.....	13
4. Personeel	14
4.1 Inzet personeel	14
4.2 Screening medewerkers.....	14
4.3 Vervanging	14
4.4 Regelgeving.....	15
4.5 Verklaring Omtrent Gedrag.....	15
4.6 Legitimatie	15
4.7 Bedrijfskleding.....	15
4.8 Regels.....	15
4.9 Taal.....	16
4.10 Opleiding & cursussen	16
4.11 Overname personeel.....	16
4.12 Aanspreekpunt Opdrachtnemer	17
4.13 Toegang	17
4.14 Onderaannemer.....	17
5. Contractbeheer en kwaliteit.....	19
5.1 VSR-DKS controle (procescontrole)	19
5.2 VSR-KMS.....	19
5.2.1 Aankondiging metingen.....	19
5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat	20
5.3 Nulmeting.....	20
5.4 Audit.....	21

5.5	Belevingskwaliteit	21
5.6	KPI-Model.....	21
6.	Veiligheid, Arbo en Milieu	22
6.1	Machines, middelen en materialen.....	22
6.2	Veiligheid.....	22
6.3	Milieu	22
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	23
7.	Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	24
7.1	Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	24
7.2	Schade (aan bedrijfsmiddelen van) Opdrachtgever	24
7.3	Nutsvoorzieningen	24
7.4	Werkkasten.....	24
8.	Communicatie en facturatie	25
8.1	Verantwoordelijke vanuit Opdrachtgever.....	25
8.2	Communicatie.....	25
8.3	Managementinformatie.....	25
8.4	Logboek en gebouwinformatieboek.....	26
8.5	Facturatie.....	26
9.	Aanvullende eisen glasbewassing	28
9.1	Algemene eisen glasbewassing	28
9.2	Risico- inventarisatie en evaluatie	28
9.3	Uitvoering glasbewassing.....	28
9.4	Oplevering glasbewassing.....	29
9.5	Frequentie glasbewassing	29
9.6	Kwaliteitsmetingen glasbewassing.....	29
9.7	VCA.....	29
9.8	Planning/vooraankondiging.....	29
9.9	Bereikbaarheidsmiddelen	30

1. Het Trippenhuiscomplex

De hoofdvestiging van de KNAW, ook wel het Stafbureau genoemd, is gevestigd in het centrum van Amsterdam en is gesitueerd in het Trippenhuiscomplex aan de Kloveniersburgwal 23 t/m 31. Op deze locatie zijn het bestuur, de directie en hun ondersteuning gehuisvest, alsmede de beleids- en bedrijfsvoerende concernafdelingen. Ook is dit complex het ontmoetingscentrum van de KNAW en haar leden.

Een belangrijk onderdeel van het complex is het monument Het Trippenhuisc, gelegen aan de Kloveniersburgwal 29, dat bekendstaat als het Huis van de Wetenschap. De gebroeders Louys (1605-1684) en Hendrick Trip (1607-1666) waren wapenhandelaren. Zij lieten het Trippenhuisc bouwen, dat later de permanente zetel werd van het Koninklijk Instituut van Wetenschappen, Letterkunde en Schoone Kunsten, de voorloper van de KNAW. Er zijn fraaie stijklkamers die als vergader- en congresruimten worden ingezet.

In het naastgelegen pand Kloveniersburgwal 27 bevinden zich de nieuwe ontvangstruimtes en de Tinbergenzaal. In de bovenliggende verdiepingen zijn kantoor kamers.

Kloveniersburgwal 25 beschikt over een professionele keuken en een bedrijfsrestaurant/dinerzaal en twee kleinere vergaderzalen. Tevens is dit de logistieke toegang tot het Trippenhuisc. In de bovenliggende verdiepingen zijn kantoor kamers.

Daarnaast staat op Kloveniersburgwal 23 het zogenaamde Fellows House. Dit is een residentieel gebouw. Jaarlijks verblijven hier in twaalf studio's fellows van het Netherlands Institute of Advanced Study in the Humanities and Social Sciences (NIAS). Het Fellows House heeft ook een gemeenschappelijke keuken, dinerzaal en ontmoetingsruimte. Dit pand is het enige binnen het complex dat geen doorgang heeft.

Aan de zuidzijde van het Trippenhuisc staat het Hinlopen Huis gesitueerd aan de Kloveniersbrugwal 31. Op de monumentale begane grond is de Akademie van Kunsten gehuisvest, er bevindt zich tevens een opkamer die dienst doet als een vergaderzaal. In de bovenliggende verdiepingen zijn kantoor kamers.

Het Trippenhuisc. complex bestaat dus uit de panden Kloveniersburgwal 23, 25, 27, 29 en 31.

In het Trippenhuisc. complex werken circa 165 medewerkers. Dagelijks komen er een wisselend aantal bezoekers, deze bezoekers hebben een afspraak met medewerkers van het Trippenhuisc of bezoeken vergaderingen, congressen, lezingen of prijsuitreikingen. Daarnaast bezoeken leden van het genootschap het Trippenhuisc. complex, dat zij als hun 'clubhuisc' beschouwen. Het congresseizoen bestaat jaarlijks uit circa 40 weken, in deze weken vinden er gemiddeld 3 bijeenkomsten per week plaats met gemiddeld 110 bezoekers, waarvan er één bijeenkomst in de avond plaatsvindt.

De huisnummers 23 en 25 zijn eigendom van de KNAW. Bij deze huisnummers valt het periodiek vloeronderhoud ook binnen de scope van de opdracht. De andere huisnummers zijn eigendom van het Rijksvastgoedbedrijf. Periodiek vloeronderhoud van de houten vloeren valt voor alle huisnummers binnen de scope van de opdracht.

Belangrijk om te melden is dat het Trippenhuiscaplex zeker geen standaardkantooromgeving betreft. De panden zijn niet op alle etages met elkaar verbonden. Er zijn veel verschillende vloersoorten aanwezig. Ruimtes zijn hoog en hanglampen en armaturen zijn lastig bereikbaar. Niet alle ruimtes en verdiepingen zijn met een lift bereikbaar. Delen van het complex hebben een hoog monumentaal karakter en de glasbewassing kan niet uitsluitend met standaardoplossingen worden uitgevoerd. Periodiek onderhoud van de monumentale vloeren en andere afwerkingen in het monument dient te worden afgestemd met de facilitaire afdeling van de KNAW. Pand 23 is niet onderling verbonden met de rest van het Trippenhuiscaplex. Het Trippenhuiscaplex ligt in het centrum van Amsterdam, nabij het uitgaansgebied rondom de Nieuwmarkt. Dit betekent dat de buitenzijde van het complex 's ochtends extra aandacht vergt.

De ligging kan uitdagingen met betrekking tot de bereikbaarheid geven. Er gelden beperkingen voor het toegestane gewicht op de kades en de gemeente Amsterdam werkt met het project "Lichter op de wallen" aan het terugdringen van zwaar verkeer in de buurt. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om hieraan te voldoen.

Werkzaamheden die zo vroeg mogelijk worden uitgevoerd:

- Oude vergaderzaal, Rembrandtzaal, bibliotheek, Bilderdijkzaal schoonhouden;
- Toiletten nabij vergaderzalen en openbare ruimtes schoonmaken en, indien nodig, sanitaire artikelen bijvullen;
- Begane grond, huisnummer 27, inclusief Tinbergenzaal schoonhouden en nalopen;
- Entreegebied buiten schoonvegen, huisnummer 23 t/m 31;
- Entreegebied binnen, huisnummer 29, schoonhouden en nalopen;

Werkzaamheden zo spoedig mogelijk ná 13:30 uur uitvoeren:

- Uitgiftegebied restaurant & restaurant dagelijks vegen en moppen;
- Uitgiftegebied restaurant & restaurant 1x per week schrobben;
- Werkzaamheden in overleg met catering afstemmen.

'Service Coördinator'

De belangrijkste aandachtspunten liggen bij de kwaliteit van de schoonmaak, communicatie, flexibiliteit, representativiteit en de juiste kennis van het Trippenhuiscaplex ten aanzien van de aanpak en inzet van passende middelen en materialen. Hiervoor maakt Opdrachtgever onder andere gebruik van een Service Coördinator. Gedurende de openingstijden dient er een medewerker van Opdrachtnemer aanwezig te zijn voor een aantal vaste werkzaamheden op vaste tijdstippen, maar ook voor flexibele inzet waar nodig. Hierbij valt te denken aan:

- De Service Coördinator heeft naast uitvoerende taken ook een leidinggevende en coördinerende rol naar de andere medewerkers.
- De Service Coördinator heeft naast een passende publieke functie ook een belangrijke centrale rol en zorgt voor een goede coördinatie van alle werkzaamheden. De Service Coördinator is bekend met het congresprogramma en stemt op basis daarvan de werkzaamheden, met name in de publieke ruimtes, dagelijks af. Er is bewustzijn van de omgeving en er wordt op passende wijze geopereerd en gecommuniceerd.
- De Service Coördinator is in staat om tussentijds gewijzigde schoonmaakinstructies vanuit Opdrachtgever uit te kunnen (laten) voeren.

- De Service Coördinator is verantwoordelijk voor het nalopen van publieke ruimten, congres- en vergaderzalen en sanitair en kan flexibel inspringen op incidentele vragen en opdrachten van Opdrachtgever.
- Gezien de gewenste flexibiliteit van de Service Coördinator wordt de Service Coördinator niet ingezet op taken die niet onderbroken kunnen worden, zoals bijvoorbeeld het schoonmaken van het Fellows House.

Werkzaamheden buiten reguliere schoonmaak:

- Mail afhandelen, acties oppakken of uitzetten binnen het team;
- Wekelijks sanitaire ruimten schrobben;
- Vlekken in tapijt verwijderen;
- Extra verzoeken oppakken;
- Verstoringen en calamiteiten (gedurende werktijd) oppakken en verhelpen;
- Werkkasten bijvullen en schoonhouden;
- Entreegebied buiten schrobben 1 keer per 3 maanden;
- Nalopen publieke ruimten, vergaderzalen en toiletten op basis van de dagplanning;
- Buitenzetten van containers vanuit milieustraat naar buiten. Deze dienen een paar meter verplaatst te worden, te weten:
 - Maandag: 2 restafvalcontainers (660 liter)
 - Maandag: 1 PD-container (660 liter) & 1 PD-container (240 liter)
 - Dinsdag: 3 papiercontainers (660 liter)
 - Dinsdag: 1 glaskak (240 liter)
 - Donderdag: 2 restafvalcontainers (660 liter)
 - Donderdag: 1 swillcontainer (120 liter)
 - Containers worden op genoemde dagen buitengezet voor de volgende dag. Na lediging weer terugzetten in milieustraat.
- 3x per week (maandag, woensdag en vrijdag) de theedoeken in 4 pantry's vervangen en wassen. Wassen van de theedoeken kan op locatie.
- 1x per week op vrijdag 7 koelkasten binnenzijde schoonmaken. Producten welke over de datum zijn weggoien.
- 2x per dag afwasmachine (huisnummer 29, zolder) inruimen (van vaat op het aanrecht), aanzetten en uitruimen.
- 1x per dag (woensdag en vrijdag) en 2x per dag (maandag, dinsdag en donderdag) afwasmachine (huisnummer 31) inruimen (van vaat op het aanrecht), aanzetten en uitruimen.
- 1x per dag schoonmaken van, op dit moment 5, picknicktafels buiten.
- 1x per week schoonmaken van, op dit moment, 4 bankjes buiten.
- Fietsenstalling (46,40 m²) schoonmaken (los afval verwijderen & vegen), minimaal 1x per week.
- Schoonmaken van 2 camera's buiten (voorzijde Trippenhuiscapex) op hoogte met een ladder. Hierbij krijgt de schoonmaakmedewerker ondersteuning van de beveiliging.
- Schoonmaken van 2 camera's buiten (voorzijde Trippenhuiscapex) bij de bel.
- Schoonmaken van 1 camera in de fietsenstalling.
- Verwijderen van los (blad)afval en vegen van de 2 lichthof (32,88 m²).

Met opmerkingen [MC1]: We vinden dit achteraf toch aan de hoge kant. Zou je dit wekelijks willen maken?

Eisen die gesteld worden aan deze Service Coördinator:

- Juiste kennis en kunde om verschillende typen locaties schoon te kunnen maken: een monumentaal pand, congrescentrum, appartementen en kantoren;
- Schoonmaakkwaliteit waarborgen en desgewenst verbeteren;
- Goede afstemming met de facilitaire dienst over de planning en het signaleren en communiceren over gebreken en aandachtspunten binnen het facilitaire aandachtsgebied;
- Een flexibele en proactieve medewerker die zich aanpast aan de behoefte van Opdrachtgever.

De KNAW stelt als eis dat de Service Coördinator minimaal het eerste halfjaar op de locatie werkzaam is. Hiermee wil Opdrachtgever voorkomen dat deze medewerker kort na de start van de overeenkomst op een andere locatie wordt ingezet. Na het eerste halfjaar evalueren Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen of de voorgeschreven werkzaamheden binnen de voorgeschreven uren haalbaar zijn. Het is mogelijk dat na het eerste halfjaar, of later gedurende de overeenkomst, de uren hoger of lager worden ingeschaald. Indien de Service Coördinator verlof heeft of ziek is, dienen de werkzaamheden zoals omschreven in dit hoofdstuk te worden uitgevoerd door een collega.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1 Werkbare dagen & werktijden

Hieronder zijn de openings- en schoonmaaktijden te vinden.

Locatie	Openingstijden	Schoonmaaktijden
Trippenhuiscaplex, huisnummers 25 t/m 31	07:00 uur – 19:00 uur	Dagschoonmaak
Fellows House, huisnummer 23	24/7	Na 10:00 uur en niet op dagen dat het Trippenhuiscaplex gesloten is.

De inzet van het aantal schoonmaakmedewerkers kan naar inzicht van Opdrachtnemer plaatsvinden. De schoonmaak van de appartementen in het Fellows House dient overdag plaats te vinden, na 10:00 uur. In verband met de communicatie richting de fellows dient er een schoonmaakrooster te worden opgesteld waaraan men zich houdt. Indien de schoonmaak van een appartement op een verplichte vrije dag of nationale feestdag gepland staat, wordt deze schoonmaak op een andere dag in dezelfde week ingehaald. Deze dag wordt afgestemd met de facilitaire afdeling van de KNAW. De KNAW dient dit namelijk ook met NIAS en de betreffende fellow te communiceren.

De studio's in het Fellows House wisselen 2x per jaar van fellows. Op dat moment moeten alle studio's volledig worden schoongemaakt vóór de aankomst van een nieuwe fellow. De tijd voor de volledige schoonmaak van alle studio's bedraagt één week. Sommige studio's wisselen vaker dan 2x per jaar; ook dan is een volledige schoonmaak nodig. Deze wissels zijn pas kort van tevoren bekend.

De Service Coördinator draait per dag een dienst van zeven (7) uur en is gedurende deze dienst aanwezig in het Trippenhuiscaplex. De Service Coördinator is beschikbaar voor calamiteiten en voor het nalopen van onder andere congres- en vergaderfaciliteiten, publieke ruimten en sanitair. De Service Coördinator mag niet worden ingezet op taken in het Fellows House.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de vastgestelde werktijden binnen de cao-normen te wijzigen. Op 5 mei is het Trippenhuiscaplex gesloten. Aan het begin van het jaar worden enkele verplichte vrije dagen (brugdagen) vastgesteld; dit is onder andere vaak de vrijdag na Hemelvaart. Op deze dagen is het kantoor en het pand gesloten en is er geen dienstverlening nodig. Dit zullen op jaarbasis niet meer dan 4 à 5 dagen zijn. Hierdoor is de opgegeven frequentie in het calculatiemodel ook gesteld op maximaal 251 dagen per jaar.

Tussen kerst en oud & nieuw is het kantoor gesloten voor collega's, maar wordt op sommige dagen het pand geopend voor onderhoud. Dit zal worden afgestemd met Opdrachtnemer, waarbij ook de werkzaamheden bepaald worden. Deze periode leent zich uitstekend voor periodiek werk, bijvoorbeeld de dieptereiniging van de keuken. Hierin verwacht Opdrachtgever ook een proactieve houding van Opdrachtnemer.

2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Het werkprogramma is resultaatgericht. Dat wil zeggen dat na oplevering van de desbetreffende ruimte alle elementen in deze ruimte geheel schoon dienen te zijn (vlekvrij, stofvrij, vrij van methodefouten, schoongemaakt tot 2,20 meter hoogte). Spinrag dient te worden verwijderd tot plafondhoogte, ongeacht de hoogte van de desbetreffende ruimte. Periodiek vloeronderhoud en periodieke glasbewassing zijn hiervan uitgezonderd. De kosten voor periodiek vloeronderhoud en glasbewassing worden na goedkeuring separaat gefactureerd.

In aanvulling op het resultaatgerichte programma geldt dat alle sanitaire artikelen bijgevuld dienen te zijn. Vloeren van het sanitair vallen buiten het periodieke onderhoud en dienen te allen tijde schoon te zijn na oplevering van de ruimte. Het Fellows House zal schoongemaakt worden op basis van een werkprogramma.

Extra aandachtspunten:

- De reserveringsmodule in het FMIS-systeem Topdesk wordt dagelijks geraadpleegd om te kunnen anticiperen op de vergader- en congresplanning.
- Na het gebruik, liefst zo snel als mogelijk, van publieke ruimten en congres- en vergaderzalen dient de Service Coördinator een naloopronde uit te voeren. Hieronder verstaan we in elk geval: het rechtzetten van tafels en stoelen, het schoonvegen van tafelbladen, het kruimel- en vlekvrij maken van vloeren en een check op de algemene netheid van de ruimte;
- De sanitaire ruimten in de directe omgeving van de vergader- en congreszalen en de wachtruimte voor bezoekers dienen op drukke dagen meerdere keren per dag te worden nagelopen; de sanitaire middelen dienen te worden aangevuld. Het sanitair bij de wachtruimte voor bezoekers dient vóór 8:30 uur schoon te zijn;
- Na oplevering van de appartementen dient het appartement gereinigd te worden volgens bijlage 10.

Naast de expliciet overeengekomen werkzaamheden dienen medewerkers van Opdrachtnemer actief bij te dragen aan kostenbesparing en veiligheid ten behoeve van de bouwdelen, door ramen en deuren te sluiten, lampen uit te doen, kranen dicht te draaien, gebreken direct te melden bij de facilitaire dienst en al het overige te doen wat van betrokken medewerkers mag worden verwacht.

2.2.1 Dagelijkse afstemming

Opdrachtnemer krijgt een eigen e-mailaccount van de KNAW. Op deze wijze kan dagelijkse afstemming plaatsvinden tussen uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. Via Topdesk worden meldingen, (extra) verzoeken en klachten geregistreerd. De Service Coördinator checkt Topdesk dagelijks, handelt meldingen, verzoeken en klachten zelfstandig af en geeft via Topdesk een terugkoppeling aan de contactpersoon. Topdesk wordt ook gebruikt om het gebruik van vergader- en congreszalen te monitoren en daarop te anticiperen. Tijdens congressen vindt afstemming over de nalooprondes tussen schoonmaakmedewerker en evenementmanager van het Congresbureau plaats, omdat pauzetijden regelmatig afwijken van het programma.

2.2.2 Periodieke optionele werkzaamheden

Het Trippenhuiscaplex heeft diverse soorten monumentale vloerafwerkingen in het pand. Denk hierbij onder andere aan tapijt, marmer, hout, gietvloeren, tegels en straatklinkers. Sommige vloersoorten behoeven een speciale behandeling; daarom houdt Opdrachtgever graag de regie hierover. Het dagelijks onderhoud is reeds uitgevraagd via het resultaatgerichte programma. Om de regie over het periodieke onderhoud te behouden, beslist Opdrachtgever zelf wanneer en door wie dit onderhoud wordt uitgevoerd, ervan uitgaande dat Opdrachtnemer voor de schoonmaakdienstverlening de voorkeur geniet.

De kosten voor deze werkzaamheden zijn niet in het maandbedrag opgenomen en kunnen na uitvoering separaat gefactureerd worden. KNAW dient hiertoe altijd akkoord te geven. De staffelprijzen omtrent het periodiek onderhoud van deze vloersoorten die zijn uitgevraagd in bijlage 08, zullen leidend zijn gedurende de contractperiode.

Voor de start van de uitvoering van de periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer, na een verzoek van Opdrachtgever, binnen een maand een Plan van Aanpak te hebben overhandigd. In dit Plan van Aanpak wordt omschreven op welke wijze de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd.

De werkzaamheden zullen over het algemeen uitgevoerd worden op de werkdagen maandag t/m vrijdag met uitzondering van de aangegeven sluitingsdagen conform de CAO van de Opdrachtgever. Indien, op verzoek van de Opdrachtgever, buiten deze dagen de werkzaamheden dienen plaats te vinden, zullen hier CAO-toeslagen aan verbonden zijn.

Bij uitvoering van de 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.

Wanneer werkzaamheden niet zijn uitgevoerd conform offerte of afspraak, dan worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarbinnen deze herstelwerkzaamheden plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor Opdrachtgever verbonden zijn. Pas na het indienen van een ondertekende werkbond door een daarvoor bevoegd persoon, wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

2.3 Overmacht

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de Opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtnemer gecrediteerd aan Opdrachtgever.

2.4 Apparatuur

Computers en randapparatuur, beeldschermen, multifunctionals en koffieautomaten dienen door Opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak niet te worden meegenomen.

2.5 Sanitaire voorzieningen

Het bijvullen en schoonhouden van de sanitaire voorzieningen dient dagelijks door het schoonmaakpersoneel te worden uitgevoerd, indien nodig meerdere keren per dag. Opdrachtgever wil niet dat toilethouders en/of handdoekdispensers leeg zijn gedurende de dag. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkasten van de schoonmaak. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen van de sanitaire verbruiksartikelen en zal hier een inlog voor krijgen, om direct de sanitaire middelen te bestellen bij de gecontracteerde leverancier. Het gaat om de volgende aantallen hardware:

Locatienummer	Locatiennaam	Handdoekautomaat met papier	Toilethoutomaat	Vouwhanddoekhouder	Douchegel dispenser	Foamdispenser	Prullenbak	Toiletbrilreiniger	Digitale luchtverfrisser	Toiletborstelgarnituur
1	Kloveniersburgwal 23	2	3	1	0	3	2	3	3	3
2	Kloveniersburgwal 25	11	10	0	0	10	10	10	10	10
3	Kloveniersburgwal 27	10	15	0	2	11	6	15	19	15
4	Kloveniersburgwal 29	6	9	1	0	7	7	9	9	9
5	Kloveniersburgwal 31	6	6	1	0	6	5	6	6	6
		35	43	3	2	37	30	43	47	43

3. Ruimtestaat en mutaties

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 en verhuizingen op locatie(s), 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 kengetallen. In bijlage 09 - Prijzenblad - Trippenhuiscapex zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

3.2 Contractmutaties

Gedurende de contractperiode zullen er bestekmutaties plaatsvinden, vooral als gevolg van wijzigingen in ruimtegebruik, maar ook door verbouwingen of het afstoten van gebouwen. Deze bestekmutaties worden door de contractbeheerder van Opdrachtgever doorgegeven aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt 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 wordt aangepast. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer binnen twee weken na het verstrijken van het nieuwe kwartaal een aangepast calculatiebestand, voorzien van een duidelijk versienummer. 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

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

4.1 Inzet personeel

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Op alle locaties dienen vaste medewerkers werkzaam te zijn. Hiermee wordt bedoeld dat zij minimaal 1x 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 5% 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 Screening medewerkers

Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat alle, namens of voor Opdrachtnemer te werk gestelde medewerkers zijn gescreend op alle punten in deze paragraaf.

Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer uitsluitend werkt met medewerkers, uitzendkrachten en onderaannemers bij wie geen enkele belemmering bestaat om de werkzaamheden deugdelijk te kunnen en mogen uitvoeren op locatie van Opdrachtgever. Denk hierbij o.a. aan een legale verblijfsstatus, geldige legitimatie, taalvaardigheid, kennis en kunde van de werkzaamheden en het gebruik van de juiste materialen en middelen behorend bij de taak. Indien hier onverhoopt niet aan wordt voldaan, zijn de consequenties en eventueel hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient het volgende te kunnen overleggen:

- Kopie geldig legitimatiebewijs
- Kopie geldige verblijfsvergunning (indien van toepassing)

Opdrachtnemer zal bovenstaande gegevens van haar medewerkers elke zes maanden toetsen en versturen aan de contactpersoon. Mocht bij een controle door een officiële instantie blijken dat bovenstaande gegevens niet beschikbaar zijn bij de contactpersoon, dan is Opdrachtgever gerechtigd de door Opdrachtgever te maken kosten door te belasten aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van bovenstaande verplichtingen.

4.3 Vervanging

Alle (nieuwe) medewerkers, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Overeenkomst, worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de nieuwe medewerker met de werkzaamheden aanvangen. Opdrachtgever streeft ernaar om op locatie zo veel mogelijk dezelfde personen terug te zien, met zo veel mogelijk uren. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen op geen enkele wijze de schoonmaakkwaliteit beïnvloeden.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten moet te allen tijde worden gehaald. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden een dag later of later in de week in te halen. Indien er toch een taak niet op dezelfde dag wordt uitgevoerd, dient dit in mindering te worden gebracht op de factuur van de betreffende locatie. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever, met opgave van reden(en), Opdrachtnemer verplichten een medewerker niet meer in te zetten binnen de KNAW.

4.4 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.

4.5 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor Opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient uiterlijk 3 maanden na ingangsdatum van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 3 maanden te beschikken over een VOG. 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.

4.6 Legitimatie

De Opdrachtnemer dient te zorgen dat van alle medewerk(st)er(s), vast of inval, een kopie van het geldig legitimatiebewijs op aanvraag beschikbaar is voor de contactpersoon alvorens de medewerk(st)er(s) hun werkzaamheden aanvangen. Nieuwe medewerk(st)er(s) dienen voor aanvang van de werkzaamheden aangemeld te worden via een mailadres welke na gunning gedeeld zal worden, o.v.v. volledige naam, datum en tijdstip van aanvang. Voor de betreffende persoon zal er dan een pas klaarliggen bij de receptie.

4.7 Bedrijfskleding

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen (géén slippers of open schoenen) 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.

4.8 Regels

Het dragen van muziekspelers 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 of een melding maken voor de facilitaire afdeling van KNAW.

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.

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

BHV

De medewerkers van Opdrachtnemer vallen onder de BHV-procedure van Opdrachtgever. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van Opdrachtnemer betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan het Hoofd BHV van Opdrachtgever, of diens plaatsvervanger(s). Daarnaast meldt Opdrachtnemer ongevallen en calamiteiten ook aan de Teamleider Facilitair.

4.9 Taal

Het is belangrijk dat de schoonmaakmedewerkers zich schriftelijk en mondeling goed verstaanbaar kunnen maken in het Nederlands of Engels. De schoonmaker die in het Fellows House werkt dient in elk geval de Engelse taal te beheersen. Schoonmaakmedewerkers dienen alle instructies en voorschriften te kunnen begrijpen. In het bijzonder dienen schoonmaakmedewerkers de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en begrijpen. Indien dit niet het geval is dient Opdrachtnemer een taalcursus aan te bieden, op kosten van Opdrachtnemer.

4.10 Opleiding & cursussen

Minimaal 75% 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.

4.11 Overname personeel

Opdrachtnemer dient de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 44) toe te passen. Opdrachtnemer houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. Opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten. Zie bijlage 11 voor het overnamebestand, aangeleverd door Vebego Cleaning Services.

4.12 Aanspreekpunt Opdrachtnemer

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.

Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 8% vrijgestelde directe leiding over het totaal van alle locaties. De uren van de verantwoordelijke manager zijn niet meegenomen in dit percentage. De directe leiding dient zodanig te worden samengesteld dat de locaties minimaal 1x per 2 weken bezocht kunnen worden. Tijdens de bezoeken aan de locaties dient ten minste begeleiding van de medewerker plaats te vinden en maandelijks een DKS-controle (Dagelijks Controle Systeem) per locatie. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het (digitale) logboek af te tekenen. Daarnaast voert de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke.

Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon/accountmanager voor de Opdrachtgever die verantwoordelijk is voor het aannemen van alle vragen vanuit de Opdrachtgever, en die er zorg voor draagt dat deze vragen tijdig en naar tevredenheid beantwoord worden. Opdrachtnemer garandeert dat hij de vaste contactpersoon/accountmanager voor de Opdrachtgever vervangt door een andere contactpersoon/accountmanager wanneer de Opdrachtgever hierom met opgaaf van reden verzoekt.

4.13 Toegang

De schoonmaakmedewerkers melden zich bij aanvang van de werkzaamheden bij de beveiliging. Vanuit de beveiliging ontvangt de schoonmaakmedewerker een toegangspas. Deze toegangspas wordt aan het einde van de dienst weer ingeleverd. Uitsluitend de medewerker(s) die het Fellows House schoonmaken en de Service Coördinator krijgen rechten voor het Fellows House. Opdrachtgever verstrekt sleutels en/of toegangscodes en badges om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst. Bij verlies van de toegangspas dient dit onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels/badges is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en sleutels en/of de aanschaf van nieuwe beveiligingsbadges. De medewerkers van Opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang tot de locatie dan medewerkers van Opdrachtnemer.

De fietsenstalling is uitsluitend te gebruiken door KNAW medewerkers en kan door de beperkte ruimte niet door externe medewerkers gebruikt worden.

4.14 Onderaannemer

De 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: Onderaannemers zijn alleen toegestaan na afstemming met KNAW. Onderaannemers welke werkzaamheden uitvoeren bij het Trippenhuiscomplex dienen zich vooraf altijd te melden, voordat de werkzaamheden starten.

5. Contractbeheer en kwaliteit

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

- VSR-DKS controles (procescontrole), minimaal 1x per maand, uitgevoerd door Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever is voornemens om VSR-KMS metingen uit te laten voeren, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;

5.1 VSR-DKS controle (procescontrole)

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 één keer per maand en per taak. 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 door Opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in principe minimaal viermaal 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:

- Kantoren 7%
- Evenementenruimte 6%
- 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.

5.2.1 Aankondiging metingen

Opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de metingen aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van Opdrachtnemer bij aanvang van de meting op locatie aanwezig is, zal de meting 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 metingen uit te voeren zonder dat Opdrachtnemer hiervoor is uitgenodigd.

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

Indien het vermoeden is dat extra inspanning verricht wordt voor de metingen, dan heeft de Opdrachtgever het recht om te bepalen om de metingen (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 meetdatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode, vanaf tien (10) werkdagen na ontvangst van de rapportage, vindt er een hermeting plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hermeting zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hermeting onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande 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. De Opdrachtgever ontvangt een creditnota van Opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (meting en 2 hermetingen) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een malusregeling toegepast (50% op de maandfactuur) en Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met Opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, kan Opdrachtgever de wachtkamerconstructie in werking zetten.

5.3 Nulmeting

Opdrachtgever is voornemens om aan het begin en aan het einde van de contractperiode een nulmeting uit te laten voeren 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 zittende 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 zittende schoonmaakbedrijf. Mocht bij deze laatste nulmeting blijken dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd zoals is overeengekomen, is Oprachtgever gerechtigd om de nieuwe leverancier opdracht te geven voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op kosten van de huidige zittende, ofwel de latende, Oprachtnemer.

Blijkt bij start van de nieuwe overeenkomst dat meldingen uit de nulmeting niet of onvoldoende zijn uitgevoerd, zal de nieuwe Oprachtnemer 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

De Oprachtgever behoudt zich het recht voor om minimaal eenmaal per jaar een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Oprachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.

5.5 Belevingskwaliteit

Oprachtgever voert 2x per jaar een belevingsonderzoek uit met betrekking tot haar dienstverlening op de locaties. Een half jaar nadat het nieuwe contract afgesloten is zal het eerste belevingsonderzoek uitgevoerd worden, waarbij het initiatief tot start onderzoek bij Oprachtnemer ligt. Van de Oprachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van de Oprachtgever. Bij onvoldoende resultaat, lager dan een 7,5, dient de Oprachtnemer een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden bij het volgende onderzoek.

5.6 KPI-Model

Oprachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met Oprachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen Oprachtgever en Oprachtnemer wordt de norm bepaald en een consequentie bepaald bij het niet behalen van deze norm. In het KPI-model dienen de onderwerpen beheersbaarheid, communicatie, personeel en kwaliteit minimaal terug te komen. Oprachtgever kan hier nog extra onderwerpen aan verbinden. Het KPI-model wordt tijdens ieder kwartaaloverleg besproken.

6. Veiligheid, Arbo en Milieu

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 achter te laten. Indien materialen of machines stuk gaan, dienen deze binnen zeven dagen vervangen te worden door nieuwe materialen of machines.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO-convenant voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche. 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 milieurichtlijnen) 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 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 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 (waarschuwings-)instructies.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de 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.

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Na een melding van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer op maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 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 dient er een servicedienst bereikbaar te zijn, 24/7. Indien er buiten genoemde tijden een calamiteit is wordt per calamiteit in overleg met Opdrachtnemer een afspraak gemaakt over de start van de werkzaamheden.

7. Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

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.

7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van) Opdrachtgever

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen 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 het Trippenhuiscapex 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 onderhouden 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.

8. Communicatie en facturatie

8.1 Verantwoordelijke vanuit Opdrachtgever

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. De contractverantwoordelijke, tevens de single point of contact voor Opdrachtnemer, van Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en medeverantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is de contractverantwoordelijke 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 Service Coördinator 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 Communicatie

Opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt tussen de diverse voor de opdracht relevante afdelingen. Tevens dient op deze lijst zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer.

8.3 Managementinformatie

Opdrachtgever ontvangt voorafgaande aan elk kwartaalgesprek een managementrapportage. Voorbeelden van aspecten die in de managementrapportage opgenomen kunnen worden:

- Tevredenheid locaties (vanuit de periodieke gesprekken met de locaties). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke locaties 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;
- 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 Oprachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een digitaal logboek op locatie. 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. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in het webbased portal te worden geplaatst.

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. Oprachtnemer 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;
- 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.

De kosten voor het beschikbaar stellen van een digitaal logboek zijn voor rekening van Oprachtnemer.

8.5 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 wenst vier separate facturen:

1. Schoonmaak huisnummers 25, 27, 29 en 31
2. Glasbewassing huisnummers 25, 27, 29 en 31
3. Schoonmaak huisnummer 23
4. Glasbewassing huisnummers 23

Facturen 1 en 2 worden digitaal in PDF verstuurd naar Facturen.Financien@knaw.nl. Facturen 3 en 4 (Fellows House) worden in PDF naar het volgende factuuradres verzonden: financien@bb.huc.knaw.nl

In geval van calamiteiten en regiewerk worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd. De factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende

werkbond, gegeven door een door de Opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

9. Aanvullende eisen glasbewassing

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.

Oprachtgever gaat uit van traditionele glasbewassing met raaminwasser en trekker. Oprachtgever wil het gebruik van telescopische glasbewassing zo veel als mogelijk ontmoedigen en alleen toestaan op plekken waar geen bereikbaarheidsmiddelen mogelijk zijn. Waar Opdrachtnemer bereikbaarheidsmiddelen gaat inzetten en waar gebruik zal gemaakt worden van telescopische glasbewassing, dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken in de RI&E's.

9.2 Risico- inventarisatie en evaluatie

Opdrachtnemer dient per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit te voeren. De rapportage wordt uiterlijk één maand na gunning en uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Oprachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd, worden er geen (glasbewassings)werkzaamheden uitgevoerd. De basis voor deze RI&E wordt gevormd door de afspraken uit het 'Document Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) voor de schoonmaak- en glazenwasserbranche'. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om Oprachtgever schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij Oprachtgever in rekening worden gebracht. De huidige RI&E voor de glasbewassing is toegevoegd als bijlage 12.

9.3 Uitvoering glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan het wassen 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 te worden en in de prijs verdisconteerd te worden. In overleg met de facilitaire afdeling van KNAW zal de volgorde van glasbewassing worden afgestemd. In verband met een congres in de Tinbergenzaal of andere ruimtes kunnen deze alleen gewassen worden indien deze niet in gebruik zijn.

De onderstaande onderdelen behoren tot de glasbewassing:

- Het schoon opleveren van glasdelen;
- Het schoon opleveren van de volledige rolpoorten (buitenzijde);
- Het zonder lekstrepen, druppels en methodefouten opleveren van glasdelen, omlijstingen, kozijnen en vensterbanken;
- Het schoon opleveren van omlijstingen/kozijnen, vensterbanken en afwateringsgootje van de vensterbank;
- 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 lekstrepen, 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 locatieverantwoordelijke of 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

Het personeel van Opdrachtnemer dient VCA gecertificeerd te zijn (of gelijkwaardig). De kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

9.8 Planning/vooraankondiging

Vóór 1 december wordt de planning voor het daaropvolgende jaar afgegeven. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de planning aangepast worden, wanneer bepaalde werkzaamheden e/o activiteiten bij het Trippenhuiscapex daartoe aanleiding geven. Pas na akkoord van de Opdrachtgever wordt de planning uitgevoerd. De glasbewassing wordt separaat na uitvoering van een complete beurt gefactureerd. Opdrachtnemer dient de uitvoeringsbeurt aan te kondigen uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaande uitvoering. De glasbewassing bij het Fellows Huis kan pas ná 10:00 uur uitgevoerd te worden en is alleen mogelijk onder begeleiding van een facilitair medewerker van KNAW.

9.9 Bereikbaarheidsmiddelen

In het calculatiemodel kunt u per locatie zelf bepalen welk merk en type hoogwerker of ander bereikbaarheidsmiddel ingezet zal worden. Dit kunt u bepalen naar aanleiding van de schouw. Hierbij dient u ook rekening te houden met eventuele vergunningskosten.