



KeyQuality
people-powered facility

Programma van Eisen



Schoonmaakonderhoud & Glasbewassing

Innoord



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Uitvoering van de schoonmaak	5
2.1 Werkbare dagen & werktijden	5
2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden	5
2.2.1 Dagelijkse werkzaamheden	5
2.2.2 Aanvullende informatie over locaties	6
2.2.3 Periodiek vloeronderhoud	6
2.2.4 Periodieke werkzaamheden	7
2.2.5 Extra werkzaamheden	8
2.3 Overmacht	8
2.4 Apparatuur	8
2.5 Sanitaire voorzieningen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3. Ruimtestaat en mutaties	9
3.1 Prijzen	9
3.2 Contractmutaties	9
4. Personeel	10
4.1 Inzet personeel	10
4.2 Vervanging	10
4.3 Regelgeving	10
4.4 Verklaring Omtrent Gedrag	10
4.5 Legitimatie	10
4.6 Bedrijfskleding	11
4.7 Regels	11
4.8 Taal	11
4.9 Opleiding & cursussen	11
4.10 Leiding	11
4.11 Toegang	12
4.12 Onderaannemer	12
5. Kwaliteit 15	
5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)	13
5.2 VSR-KMS	13
5.2.1 Aankondiging controle(s)	14
5.2.2 Procedure bij onvoldoende resultaat	14
5.3 Zomerchecks	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4 Nulmeting	14
5.5 KPI-Model	15
6. Veiligheid, Arbo en Milieu	16
6.1 Machines, middelen en materialen	16
6.2 Veiligheid	16
6.3 Milieu	16
7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever	18
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever	18
7.2 Schade (aan bedrijfsmiddelen van) opdrachtgever	18
7.3 Nutsvoorzieningen	18
7.4 Werkkasten	18
7.5 Sleutels/toegangspassen. 20	
8. Communicatie en facturatie	19
8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever	19
8.2 Communicatie	19
8.3 Communicatiematrix	19
8.4 Managementinformatie	20
8.5 Logboek en gebouwinformatieboek	20
8.6 Facturatie	20

9.	Aanvullende eisen glasbewassing	22
9.1	Algemene eisen glasbewassing	22
9.2	Risico-inventarisatie en -evaluatie. 24	
9.3	Uitvoering glasbewassing	22
9.4	Oplevering glasbewassing	23
9.5	Frequentie glasbewassing.....	23
9.6	Kwaliteitsmetingen glasbewassing	23
9.7	VCA.....	23
9.8	Planning/vooraankondiging.....	23

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als bijlage 01 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud & glasbewassing, met referentienummer KQBD/16032026.

Met het indienen van de inschrijving op deze aanbesteding gaat de opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit programma van eisen en dient hij onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen.

2. Uitvoering van de schoonmaak

2.1 Werkbare dagen & werktijden

Op de locaties wordt vijf dagen per week (maandag t/m vrijdag) schoongemaakt op basis van 40 schoolweken. Studiedagen vallen binnen deze 40 weken. Op deze dagen is de school geopend en dient schoonmaakonderhoud te worden uitgevoerd. Buiten de schoolweken dient een extra schoonmaakdag te worden uitgevoerd op de laatste dag van de herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, meivakantie en zomervakantie. Op die dag wordt schoonmaak uitgevoerd in bureaurooms, leslokalen, verkeersruimten en sanitaire ruimten.

Na gunning worden de definitieve werktijden per locatie in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld. Schoonmaken tijdens openingsuren werkt contraproductief, omdat ruimten direct weer vervuilen. De schoonmaakpartij moet zich flexibel opstellen. Dit betekent niet dat er "gratis extra werk" wordt verricht, maar wel dat de opdrachtnemer snel kan schakelen en uren in overleg anders kan inzetten wanneer de situatie op school daarom vraagt. Gemaakte afspraken over schoonmaaktijden kunnen ook tijdens de contractperiode worden gewijzigd indien de opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden ten minste één week vooraf kenbaar gemaakt. De opdrachtnemer past de werktijden aan wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan één week van tevoren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht. Van de opdrachtnemer wordt hierin een proactieve rol verwacht, bijvoorbeeld door het regelmatig raadplegen van de jaarkalender van de betreffende locatie.

2.2 Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Met de opdrachtnemer aan wie de opdracht wordt gegund, wordt met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden een handelingsgericht contract afgesloten. De basis voor dit contract wordt gevormd door de in bijlage 08 vastgelegde frequenties. De werkprogramma's zijn zo samengesteld dat het gewenste kwaliteitsniveau wordt behaald wanneer de werkprogramma's correct worden uitgevoerd.

Een schone school is een gedeelde verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat zoals overeengekomen in de werkprogramma's. Van de school mag worden verwacht dat zij meedenkt en handelt om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Daarom zijn contactmomenten nodig om zaken af te stemmen en om tijdig te anticiperen op de door de opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

Zie bijlage 08 voor het werkprogramma en overzicht met periodieke werkzaamheden.

2.2.1 Dagelijkse werkzaamheden

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

Wijzigingen in de planning worden uitsluitend na overleg doorgevoerd. Op alle plannings staan een versienummer en een opstel-/wijzigingsdatum. De geldende plannings zijn op alle locaties aanwezig in

de werkkast, in het gebouwinformatieboek en, indien gewenst, in de leslokalen. Veiligheidsbladen van de te gebruiken reinigingsmiddelen zijn eveneens in de werkkast beschikbaar.

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

- Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt de opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces;
- Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 2,00 meter;
- De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit Arbo-CAO/ISO 9614-1:2009);
- Opdrachtnemer dient materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert;
- Onder 'deur' wordt tevens verstaan: deurbeslag, deurstoppers en deurdrangers;
- Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten e.d. verstaan;
- De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het periodiek programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels;
- De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn;
- Eventuele voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om handelingen uit het werkprogramma correct uit te voeren, dienen door de opdrachtnemer te worden verricht. Bijvoorbeeld: als in het werkprogramma een frequentie van 160x stofwissen en vlekken verwijderen en 40x moppen en vlekken verwijderen is opgenomen, dient de vloer vijf keer per week te worden gereinigd. Indien het nodig is om de vloer vóór het moppen te stofwissen, dient dit eveneens door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd.
- Bij de 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. Daarnaast dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening te worden gehouden met de veiligheid van de gebruikers in het pand.

2.2.2 Aanvullende informatie over locaties

De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat in leslokalen meer inventaris aanwezig is dan in kantoorruimten. Daarnaast zijn entrees richting speelplaatsen op alle locaties doorgaans meer vervuild door zand. Aanvullende locatiespecifieke informatie is opgenomen in bijlage 09.

2.2.3 Periodiek vloeronderhoud

Periodiek vloeronderhoud is deels onderdeel van de opdracht. Het sprayen, opblokken en conserveren van de vloeren valt buiten de scope van de opdracht; Innoord wil deze werkzaamheden bij een specialist beleggen. Het periodiek schrobben van harde vloeren is wél onderdeel van het periodiek vloeronderhoud. Indien blijkt dat de kwaliteit van de geleverde werkzaamheden niet voldoet aan het kwaliteitsniveau dat Innoord nastreeft, is Innoord gerechtigd om deze werkzaamheden eveneens bij een specialist te beleggen.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de opdrachtgever informeert wanneer het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd; zowel door dit in de jaarplanning te vermelden als door een aankondiging één week voor uitvoering van de werkzaamheden. Indien de werkzaamheden in een schoolvakantie plaatsvinden, dient de uitvoering uiterlijk één week voor de start van de vakantie te worden aangekondigd. Indien de uitvoering afwijkt van de vastgestelde jaarplanning, dient de opdrachtnemer dit af te stemmen met de locatiedirecteur, ten minste twee weken voor de beoogde (nieuwe) uitvoerdatum.

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

2.2.4 Periodieke werkzaamheden

Aanvullend op het dagelijkse schoonmaakprogramma worden periodieke werkzaamheden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden met een lagere frequentie dan 1x per week en met een minimale frequentie van 1x per jaar. De periodieke werkzaamheden per locatie zijn opgenomen in het werkprogramma in bijlage 08.

Aan het begin van elk schooljaar levert de opdrachtnemer een jaarplanning aan, waarin alle periodieke werkzaamheden zijn opgenomen en op weekniveau zijn gepland. De opdrachtgever geeft akkoord op de jaarplanning; vervolgens worden de werkzaamheden gedurende het schooljaar conform planning uitgevoerd.

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

Voor de periodieke werkzaamheden stelt de opdrachtnemer een aftekenlijst op. De direct leidinggevende van de opdrachtnemer tekent de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af. Deze lijst moet inzichtelijk zijn voor de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever. Iedere vier weken loopt de contactpersoon van de opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider/voorwerker) van de opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, meldt de opdrachtnemer dit schriftelijk aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Indien blijkt dat de werkzaamheden structureel juist worden uitgevoerd, kan in onderling overleg worden afgeweken van de controlefrequentie.

De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

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

De periodieke werkzaamheden dienen na uitvoering te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie. Indien periodiek werk in een vakantie is uitgevoerd, dient dit op de eerste maandag of dinsdag na de vakantie te worden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

De kosten voor de periodieke werkzaamheden zijn verwerkt in het maandbedrag. Er wordt altijd gebruikgemaakt van een separate werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering wordt de werkbbon ondertekend door zowel de uitvoerende partij als een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Van de werkbbon wordt een kopie toegevoegd aan de factuur. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over herstelwerkzaamheden en de termijn waarbinnen deze plaatsvinden. Aan herstelwerkzaamheden zijn geen extra kosten voor de opdrachtgever verbonden.

2.2.5 Extra werkzaamheden

Indien buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd, worden deze separaat verrekend op basis van de door de opdrachtnemer opgegeven prijzen in bijlage 07. Het aanvragen van extra- of afroepwerkzaamheden kan uitsluitend schriftelijk door de contactpersoon van de opdrachtgever worden opgedragen.

Er wordt gebruikgemaakt van een werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering wordt de werkbbon ondertekend door zowel de uitvoerende partij als een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Van de werkbbon wordt een kopie toegevoegd aan de factuur. Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over herstelwerkzaamheden en de termijn waarbinnen deze plaatsvinden.

Aan herstelwerkzaamheden zijn geen extra kosten voor de opdrachtgever verbonden. De factuur wordt pas betaalbaar gesteld nadat een werkbbon is ontvangen die is ondertekend door een daartoe bevoegde persoon.

2.3 Overmacht

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

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

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

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt. Partijen hebben een wederzijdse verplichting om hierover in gesprek te gaan. Indien de overmachtsituatie aanhoudt, treden partijen met elkaar in overleg om de schade voor beide partijen zoveel mogelijk te beperken.

De opdrachtnemer kan zich uitsluitend op overmacht beroepen indien hij dit zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, aan de opdrachtgever meldt.

2.4 Apparatuur

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

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 07 - Calculatiemodel Innoord' zijn de ruimtestaten van alle locaties opgenomen.

3.2 Contractmutaties

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

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

4.1 Inzet personeel

De 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. De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend worden ingehuurd bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet van uitzendkrachten zal ten hoogste 6% van het totale aantal productie-uren per jaar mogen bedragen. Alle eisen die aan de medewerkers van de opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

4.2 Vervanging

De opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Indien vervangend (of structureel nieuw) personeel wordt ingezet, wordt de betreffende locatie vooraf geïnformeerd. Personele problemen, zoals (ziekte)verzuim, mogen de schoonmaakkwaliteit op geen enkele wijze beïnvloeden. De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden door te voorzien in adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken. De naleving van de werkprogramma's in de ruimten dient te allen tijde te zijn geborgd. Werkzaamheden die uitvallen door ziekte of om andere redenen, worden dezelfde dag uitgevoerd door een vervangende kracht. Het is niet toegestaan om dagelijkse werkzaamheden later in de week in te halen. Indien een taak niet op dezelfde dag wordt uitgevoerd, wordt dit in mindering gebracht op de factuur van de betreffende locatie.

4.3 Regelgeving

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

4.4 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle (nieuwe) medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn voor opdrachtgever dienen over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. De VOG dient uiterlijk 1 maand na ingangsdatum van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn bij opdrachtnemer. Nieuwe medewerkers dienen eveneens binnen 2 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.

4.5 Legitimatie

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

4.6 Bedrijfskleding

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

4.7 Regels

Het dragen van muziekspelers en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is uitsluitend toegestaan voor noodzakelijke (nood)zakelijke doeleinden, zoals contact met de leidinggevende ten behoeve van de uitvoering van het werk.

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

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

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

4.8 Taal

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

4.9 Opleiding & cursussen

Minimaal 85% van alle medewerkers in dienst van opdrachtnemer die worden ingezet bij opdrachtgever dienen de Vakopleiding Schoonmaken succesvol te hebben afgerond. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleidingen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken dat er aan de opleidingseisen is voldaan.

4.10 Leiding

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

De leidinggevende dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De leidinggevende dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur altijd bereikbaar te zijn voor opdrachtgever. De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke leidinggevende:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van opdrachtgever;
- Opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;
- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die opdrachtgever als spoed aanduidt, opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van opdrachtgever;
- Juiste facturatie en zorgen voor vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;

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

4.11 Toegang

Op sommige scholen is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het openen en sluiten van het gebouw. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het pand bij vertrek is afgesloten. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels of druppels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels is de opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade, bestaande uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels.

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

4.12 Onderaannemer

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

5. Kwaliteit

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

- VSR-DKS controles (procescontrole), per school minimaal 1x per vier (4) weken, met een minimale frequentie van 10x per jaar, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- VSR-KMS metingen (meting op de technische kwaliteit), per school 2x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;

5.1 VSR-DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking voert de directe leiding controles uit met het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door goede processturing kan de opdrachtnemer afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vaststellen en, waar nodig, verbeteringen realiseren. De opdrachtnemer voert maandelijks DKS-controles uit (met uitzondering van juli en augustus). De DKS-controles worden op taakniveau uitgevoerd door een daartoe bevoegde leidinggevende, met een minimale frequentie van 1x per maand per taak. De opdrachtnemer toont via de managementrapportage aan dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Rapportages van in de voorafgaande week uitgevoerde DKS-controles zijn vanaf maandag 12.00 uur inzichtelijk voor de contactpersoon van de opdrachtgever.

5.2 VSR-KMS

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075 (VSR-Kwaliteitsmeetsysteem). De kwaliteitsmetingen worden per school door de opdrachtgever uitgevoerd. De frequentie is in principe tweemaal per jaar. De opdrachtgever kan, zonder opgaaf van redenen, van deze frequentie afwijken. De opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontlennen.

De volgende AQL-waarden worden daarbij gehanteerd:

- Leslokalen 7%
- Kantoren 7%
- Sanitair 4%
- Verkeersruimten 7%

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen conform NEN 2075 worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor de uitvoering van een VSR-KMS-meting is een actueel werkrooster en een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden noodzakelijk. Deze informatie dient inzichtelijk te zijn.

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

5.2.2 Aankondiging meting(en)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de meting(en) aanwezig te zijn. Indien bij aanvang van de meeting op locatie geen vertegenwoordiger van de opdrachtnemer aanwezig is, vindt de meting op normale wijze doorgang. De opdrachtnemer wordt via de rapportage geïnformeerd over het behaalde resultaat. De opdrachtgever kan hiervan afwijken en metingen uitvoeren zonder de opdrachtnemer uit te nodigen.

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

Indien wordt vermoed dat voorafgaand aan metingen extra inspanning wordt geleverd, kan de opdrachtgever besluiten om metingen (tijdelijk) niet aan te kondigen.

5.2.3 Procedure bij onvoldoende resultaat

De hieronder weergegeven procedures treden in werking indien:

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

En/of

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

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kwaliteit binnen zeven (7) werkdagen na de metingsdatum voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Vanaf zeven (7) dagen na het aanleveren van de rapportage vindt een hermeting plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hermeting zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hermeting onvoldoende is in één of meerdere ruimtecategorieën, blijft bovenstaande procedure onverminderd van kracht. Indien de opdrachtgever hiertoe besluit, kan 10% worden ingehouden op de maandfactuur van de betreffende locatie. De opdrachtgever ontvangt in dat geval een creditnota van de opdrachtnemer;
- Indien de kwaliteit voor de derde achtereenvolgende keer onvoldoende is (meting en twee hermetingen), is sprake van wanprestatie. Er wordt een malusregeling toegepast (50% op de maandfactuur) en de opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder verdere opgaaf van redenen, het gehele contract met de opdrachtnemer te beëindigen. Indien dit van toepassing is, kan de 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 te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Tijdens de nulmeting wordt vastgesteld of er sprake is van achterstallig onderhoud en in welke mate dit aanwezig is. Met name het periodieke schoonmaakwerk wordt beoordeeld.

Het zittende schoonmaakbedrijf herstelt kosteloos het aanwezige achterstallige onderhoud dat is ontstaan door het niet, of niet juist, uitvoeren van contractueel overeengekomen werkzaamheden. De kosten voor een eventuele hernulmeting zijn voor rekening van het zittende schoonmaakbedrijf. Indien bij deze laatste nulmeting blijkt dat de technische kwaliteit nog steeds niet is opgeleverd conform afspraak, is de opdrachtgever gerechtigd de nieuwe leverancier opdracht te geven herstelwerkzaamheden uit te voeren op kosten van de huidige (latende) opdrachtnemer.

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

5.4 KPI-Model

Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie in samenspraak met opdrachtgever een KPI-model op. In dit KPI-model worden afspraken geborgd zodat ze tijdens het contract gemeten kunnen worden. In samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer 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. Opdrachtgever 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. De opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken. De opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten, zodat leerlingen de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

6.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het Arbo-convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche. De 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

De opdrachtnemer overhandigt na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen aan de opdrachtgever.

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

doseersystemen en -hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

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

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

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

7. Bedrijfsmiddelen van opdrachtgever

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, wasmachines of andere apparatuur die niet aan de opdrachtnemer ter beschikking is gesteld. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie worden 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 iedere locatie wordt aan de opdrachtnemer een werkkast/opslagruimte ter beschikking gesteld voor het opbergen van schoonmaakmiddelen en materialen. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhouden van de werkkast/opslagruimte. Deze dient op alle locaties altijd schoon en netjes opgeruimd te zijn. De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkast/opslagruimte.

7.5 Sleutels/toegangspassen

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

Zie bijlage 09 voor alle gebouwinformatie van gebouwen.

8. Communicatie en facturatie

8.1 Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau, zowel centraal als decentraal. De contractbeheerder van de opdrachtgever is de single point of contact voor de opdrachtnemer. De contractbeheerder is verantwoordelijk voor de juiste procesgang en mede verantwoordelijk voor het strategisch beheer van de overeenkomst. Daarbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de afgesproken kwaliteit op operationeel en tactisch niveau. Tevens monitort de contractbeheerder KPI's, initieert of beoordeelt verbetervoorstellen/pilots voor procesoptimalisatie en levert input voor de beoordeling van de totale dienstverlening.

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

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

8.2 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 Communicatiematrix

Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen o.a.:
1x per jaar - Strategisch /Tactisch overleg (centraal)	Nader te bepalen	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • (Markt-) ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer. • KPI en verbeterpunten
4x per jaar - Operationeel /Tactisch overleg (centraal)	Nader te bepalen	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit van de schoonmaak • Presentatie van de managementrapportage; • Mutaties van: gegevens t.b.v. logistiek en facturatie; • (Eventuele) resultaten van- en vervolg op metingen (VSR, audits); • Benoeming van nieuwe contactpersonen. • Personele zaken en aansturing; • Kwaliteitsmetingen; • Meldingen, klachten en verbeterpunten; • Planning;

8.4 Managementinformatie

Oprachtgever ontvangt voorafgaand aan elk kwartaalgesprek een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage te worden opgenomen:

- Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld?
- Klachten: welke klachten waren er, op welke scholen en hoe zijn deze opgelost?
- Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Verloop medewerkers (vertrek/nieuwe medewerkers);
- Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage (1x per half jaar);
- Overzicht van inzet directe toezichturen;
- Percentage inzet uitzendkrachten;
- Ziekteverzuimpercentage;
- Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop; Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd;
- Resultaten VSR-kwaliteitsmetingen;(indien van toepassing); *
- Resultaten audits; (indien van toepassing); *
- Resultaten DKS-controles. *

* Indien van toepassing: bespreking van de follow-up op de bevindingen.

8.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een fysiek of 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.

De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het digitale logboek te maken. Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient 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, dan wel 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.

8.6 Facturatie

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

niet betaalbaar gesteld. Bij voorkeur worden facturen aangeleverd in het format 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere facturen in één e-mailbericht worden verstuurd.

Informatie op de factuur

De opdrachtgever wenst één verzamelfactuur voor de locaties voor het dagelijks schoonmaakonderhoud, inclusief periodiek schrobben. Om facturen juist en tijdig te kunnen verwerken, is het van belang dat de factuur herkenbaar is. Op de factuur staat minimaal de naam van de school of eenheid waarvoor de factuur bestemd is, inclusief schoolcode (BRIN-nummer).

Daarbij wil de opdrachtgever dat er zo min mogelijk facturen worden gestuurd. Er wordt per maand één verzamelfactuur gestuurd, waarop de uitgevoerde werkzaamheden per locatie vermeld staan.

Betalingstermijn

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

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 thans 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 glazenwassersbranche', waarvan de leidraad 'Veilig werken op hoogte' onderdeel uitmaakt.

Voor werkzaamheden die met hoogwerkers worden uitgevoerd, beschikken de uitvoerende medewerkers over een certificaat Werken op Hoogte. Deze cursus wordt jaarlijks herhaald. De opleidingskosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

9.2 Risico-inventarisatie en -evaluatie

De opdrachtnemer voert een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. De rapportage wordt uiterlijk één maand na ingang van de overeenkomst aan de opdrachtgever 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'. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schriftelijk informeren van de opdrachtgever bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor het uitvoeren van de RI&E kunnen geen kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9.3 Uitvoering glasbewassing

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

De onderstaande opsomming behoort tot de glasbewassing:

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

Onder schoon opleveren wordt verstaan: vrij van aanslag/vervuiling/stof. Onder vuil wordt onder andere verstaan alle vervuiling, dus ook plakbandresten, sticker- en lijmresten, uitwerpselen, spinrag en methodefouten, waaronder 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 bouwdeelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, meldt de opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever.

9.4 Oplevering glasbewassing

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

9.5 Frequentie glasbewassing

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

9.6 Kwaliteitsmetingen glasbewassing

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

9.7 VCA

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

9.8 Planning/vooraankondiging

In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning van de werkzaamheden aan de locatieverantwoordelijke van Innoord. De opdrachtnemer dient de glaswasbeurt uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaand aan de uitvoering aan te kondigen.