

Bijlage 1 Programma van Eisen

Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, dan gaat u onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen die opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Eventuele kosten die u wilt rekenen voor realisatie of nakoming van deze eisen dient u te verwerken in uw financiële aanbieding. Er kunnen dus geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij de mogelijkheid hiertoe nadrukkelijk omschreven is.

Algemeen

Eis	Omschrijving
E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarden nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	<u>Akkoordverklaring</u> Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	<u>Correctheid van gegevens</u> Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst.
E4	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgevers, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, te verzorgen.
E5	<u>Lid Brancheorganisatie</u> Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst lid te zijn van een brancheorganisatie of werkgeversorganisatie. Opdrachtnemer moet het bewijs hiervan op eerste verzoek van de Opdrachtgevers verstrekken.
E6	<u>Arbobeleidsverklaring</u> Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te beschikken over een actuele arbobeleidsverklaring. Opdrachtnemer moet het bewijs hiervan op eerste verzoek van de Opdrachtgevers verstrekken.
E7	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving.
E8	<u>Milieurichtlijnen</u> Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan alle van toepassing zijnde milieurichtlijnen.
E9	<u>Veiligheidsvoorschriften specialistische reiniging</u> Opdrachtnemer garandeert dat bij uitvoering van de specialistische reiniging (vloeronderhoud of glasbewassing) opvolging wordt gegeven aan alle van toepassing zijnde veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele gevolgen van het niet opvolgen van de van toepassing zijnde voorschriften. De eventueel aan de Opdrachtgevers opgelegde boetes komen bij onjuiste, onvolledige of onzorgvuldige opvolging van de voorschriften volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

E10	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgevers in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgevers.
E11	<u>Nederlandstalige documentatie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle documentatie die gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de Opdrachtgevers tot stand komt, opgesteld wordt in de Nederlandse taal.
E12	<u>Termen en definities</u> Voor de vakgerichte termen binnen dit Programma van Eisen wordt aangesloten bij de SIS-T trefwoordenlijst van de VSR. Zie: https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden .

Implementatie & Exit

Eis	Omschrijving
E13	<u>Verantwoordelijkheid implementatie</u> Opdrachtnemer draagt de algehele verantwoordelijkheid voor de implementatie / overname van de dienstverlening. Deze implementatie wordt inhoudelijk afgestemd met de betrokken medewerkers van de Opdrachtgevers en de huidige dienstverlener. Opdrachtnemer stuurt de betrokken medewerkers vanuit de Opdrachtgevers aan op de te leveren inspanningen en escaleert (richting de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgevers) op het moment dat inspanningen niet (tijdig) worden geleverd. Opdrachtnemer monitort daarbij doorlopend de voortgang van de implementatie en waarborgt een tijdige afronding van de implementatie.
E14	<u>Implementatieplan</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk één week na definitieve gunning een concept implementatieplan aan waarin minimaal het volgende is omschreven: <ul style="list-style-type: none"> • Aanpak die gehanteerd gaat worden voor een zorgvuldige implementatie; • Taken, rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen; • Overzicht van de door Opdrachtgevers te leveren inspanningen; • Planning.
E15	<u>Afstemming implementatie</u> Opdrachtnemer initieert na aanlevering van het concept implementatieplan een opstartgesprek met de Opdrachtgevers. Tijdens dit opstartgesprek wordt de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk doorgesproken. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer bijgehouden en verwerkt.
E16	<u>Handboek Samenwerking</u> De Opdrachtgevers wensen na implementatie van de dienstverlening te beschikken over een handboek waarin de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer uitgewerkt staat. Opdrachtnemer dient dit handboek tijdens de implementatie van de dienstverlening op te stellen voor de Opdrachtgevers. Binnen het handboek moet Opdrachtnemer minimaal de volgende informatie opnemen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gegevens contactpersonen partijen; 2. Bereikbaarheid; 3. Overlegmomenten; 4. Werkrooster per locatie; 5. Samenvatting uit te voeren werkzaamheden per locatie, inclusief ureninzet; 6. Proces bij klachten en escalaties.

	De definitieve inhoud van het handboek wordt tijdens de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk vastgesteld. Opdrachtnemer blijft gedurende de gehele looptijd
E17	<p><u>Nulmeting</u></p> <p>Opdrachtnemer krijgt tijdens de implementatie van de dienstverlening de gelegenheid om samen met de Opdrachtgevers en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. De nulmeting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde en de kosten daarvoor worden betaald door de Opdrachtgevers. Tijdens de nulmeting bepaalt de onafhankelijke derde wat de staat is van zowel het periodieke als reguliere schoonmaakonderhoud. Op basis daarvan wordt een advies verstrekt met betrekking tot de wijze waarop eventuele gebreken of achterstanden hersteld dienen te worden. Partijen spreken gezamenlijk af of de huidige dienstverlener het herstel uitvoert of de opvolgende Opdrachtnemer. Indien de opvolgende Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert, worden de aanvullende kosten in rekening gebracht bij de vertrekkende dienstverlener.</p>
E18	<p><u>Beëindiging van de dienstverlening</u></p> <p>Opdrachtnemer werkt bij een (vroegtijdige) beëindiging kosteloos mee aan de overdracht van de dienstverlening naar een opvolgende dienstverlener. Daarbij dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat er door partijen een nulmeting uitgevoerd kan worden. Eventuele geconstateerde gebreken of achterstallig onderhoud moeten kosteloos door Opdrachtnemer hersteld worden vóór beëindiging van de dienstverlening. Indien Opdrachtnemer de geconstateerde gebreken niet tijdig oplost, behouden Opdrachtgevers zich het recht voor om eventuele kosten voor uitvoering van de werkzaamheden door de opvolgende dienstverlener op Opdrachtnemer te verhalen.</p>

Dienstverlening

Eis	Omschrijving
E19	<p><u>Werktijden</u></p> <p>Voor de uitvoering van de reguliere dienstverlening gelden per locatie de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Rijksmuseum Twente</i>: De Opdrachtnemer kan dagelijks starten met het schoonmaken vanaf 08:00 uur. Het museumgedeelte moet uiterlijk om 10:00 uur gereed zijn. Daarna kan de Opdrachtnemer het niet voor het publiek toegankelijke gedeelte schoonmaken. • <i>De Museumfabriek</i>: De Opdrachtnemer kan dagelijks starten met het schoonmaken vanaf 08:30 uur. Het museumgedeelte moet uiterlijk om 11:00 uur gereed zijn. Daarna kan de Opdrachtnemer het niet voor het publiek toegankelijke gedeelte schoonmaken.
E20	<p><u>Sleutels, druppels en/of toegangspassen</u></p> <p>Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van door Opdrachtgevers verstrekte sleutels, druppels en/of toegangspassen en volgt het geldende toegangs- en sleutelbeheerbeleid per locatie. Opdrachtgevers registreren middels het eigen toegangscontrole systeem wie welke toegangsmiddelen heeft ontvangen. Bij beëindiging van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer erop toezien dat deze worden geretourneerd.</p> <p>Opdrachtnemer registreert uitgifte en inname (per medewerker, datum/tijd) en meldt verlies of vermoedelijke diefstal direct bij de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgevers.</p>
E21	<p><u>Openen en sluiten</u></p> <p>Er is bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake van het moeten openen of sluiten van locaties. Dit wordt verzorgd door de beveiliging van Opdrachtgevers.</p>

E22	<p><u>Actuele RI&E</u></p> <p>Opdrachtnemer dient voor de locaties van de Opdrachtgevers te beschikken over een actuele, door een arbodienst goedgekeurde, Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Opdrachtnemer dient de RI&E's vóór de start van de dienstverlening beschikbaar te hebben. De uitkomsten van de RI&E worden overhandigd aan de Opdrachtgevers. Eventuele kosten voor uitvoering van de RI&E komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
E23	<p><u>Handelingsgericht</u></p> <p>De uitvoering van het dagelijkse schoonmaakonderhoud vindt plaats op basis van een handelingsgerichte methodiek. Dit betekent dat de handelingen die Opdrachtnemer per ruimtecategorie/element uit dient te voeren omschreven staan in het werkprogramma.</p>
E24	<p><u>Werkprogramma</u></p> <p>Het op dit moment van toepassing zijnde werkprogramma is opgenomen binnen tabblad '2. Werkprogramma' van het Prijzenblad. Eventuele aanpassing van het werkprogramma is alleen mogelijk na nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgevers. Eventuele kostentechnische gevolgen van aanpassing van het werkprogramma dienen doorgevoerd te worden door Opdrachtnemer.</p>
E25	<p><u>Afval</u></p> <p>Binnen de locaties van de Opdrachtgevers worden papier en restafval ingezameld. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen het afval te deponeren in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Opdrachtnemer gaat er daarnaast mee akkoord dat bij een aanpassing van de afvalscheidingsstromen kosteloos medewerking zal worden verleend.</p>
E26	<p><u>Geen schoonmaak mogelijk</u></p> <p>Mocht het gedurende de overeengekomen werktijden niet mogelijk zijn om een ruimte schoon te maken omdat deze bezet of niet toegankelijk is, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer gaat daarbij allereerst na of de ruimte later gedurende de werkdag alsnog schoongemaakt kan worden. Indien dit niet mogelijk is, dan maken partijen nadere afspraken over eventuele uitvoering op een ander moment.</p>
E27	<p><u>Beheren en leveren sanitaire middelen</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het navullen van alle sanitaire/keuken dispensers die aanwezig zijn binnen de locaties van de Opdrachtgevers. De navullingen worden geleverd door Opdrachtnemer op basis van de tarieven die binnen het Prijzenblad opgenomen zijn.</p>
E28	<p><u>Werkkasten</u></p> <p>De Opdrachtgevers stellen per locatie minimaal één werkkast ter beschikking voor de opslag van de diverse middelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in goede en schone staat houden van de werkkasten die ter beschikking worden gesteld.</p>
E29	<p><u>Collectie / Monumentaal pand</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de dienstverlening rekening wordt gehouden met de aanwezige collectie en het feit dat locatie Rijksmuseum Twente een monumentaal pand betreft. De werkmethoden en middelen die Opdrachtnemer toepast moeten geschikt zijn voor toepassing binnen de voor Opdrachtgever van toepassing zijnde situatie. Opdrachtnemer garandeert dat de werkmethoden en middelen geen schade aanbrengen aan de collectie en/of het pand.</p>
E30	<p><u>Minimaal aantal medewerkers</u></p> <p>Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat dagelijkse werkzaamheden per locatie altijd minimaal door twee medewerkers uitgevoerd worden. Bij eventuele onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte) kunnen de werkzaamheden dan overgenomen worden door één van de aanwezige medewerkers.</p>

Materialen, Middelen & Machines

Eis	Omschrijving
E31	<p><u>Materialen, middelen en machines</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, beheren en onderhouden van alle materialen, middelen en machines die benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. De Opdrachtgevers verwachten daarbij dat de medewerkers van Opdrachtnemer te allen tijde de beschikking hebben over voldoende middelen/materialen en correct functionerende machines. Opdrachtnemer dient te borgen dat de werkzaamheden te allen tijde plaats kunnen vinden.</p>
E32	<p><u>Schrob-/zuigmachine</u></p> <p>Opdrachtnemer plaats op beide locaties een schrob-/zuigmachine voor uitvoering van het dagelijkse vloeronderhoud. De schrob-/zuigmachine wordt niet door Opdrachtgever gebruikt.</p>
E33	<p><u>Correct gebruik van materialen, middelen en machines</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist gebruik van materialen, middelen en machines door de schoonmaakmedewerkers. Eventuele schade aan eigendommen van de Opdrachtgevers of hun medewerkers, veroorzaakt door schoonmaakmedewerkers, komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
E34	<p><u>Keuringen</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle keuringen van materialen, middelen en machines indien dit van toepassing is. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan het periodiek uitvoeren van de NEN 3140-keuringen. Opdrachtnemer houdt een actuele administratie bij van alle uitgevoerde keuringen.</p>
E35	<p><u>Milieu</u></p> <p>Opdrachtnemer dient te borgen dat de inzet van materialen, middelen en machines een zo minimaal mogelijke impact heeft op het milieu. Opdrachtgevers verwachten daarbij dat Opdrachtnemer alleen gebruik maakt van schoonmaakmiddelen met 'Ecolabel' (of vergelijkbaar) en gebruik maakt van doseersystemen. Opdrachtnemer dient de schoonmaakmedewerkers voldoende te instrueren met betrekking tot milieuvriendelijk gebruik van alle materialen, middelen en machines.</p>
E36	<p><u>Veiligheidsinformatiebladen (VIB)</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor alle middelen die ingezet worden de veiligheidsinformatiebladen (VIB) aanwezig zijn. Deze dient Opdrachtnemer eveneens te verwerken binnen het gebouwinformatieboek dat aanwezig is op locatie van de Opdrachtgevers. Bij wijziging van de middelen dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor aanpassing van het gebouwinformatieboek.</p>
E37	<p><u>Wasmachines</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om op locatie van de Opdrachtgevers van een wasmachine gebruik te maken. Op locatie van Rijksmuseum Twente is ook een droger aanwezig.</p>
E38	<p><u>Gebruik eigendommen Opdrachtgevers</u></p> <p>Opdrachtnemer mag alleen na toestemming van de Opdrachtgevers gebruik maken van eigendommen van de Opdrachtgevers. Gebruik van de eigendommen van de Opdrachtgevers is alleen toegestaan indien dit verbonden is aan de uitvoering van de dienstverlening. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen eigendommen van de Opdrachtgevers dus niet gebruiken voor privédoeleinden. Het gebruik van eigendommen van de Opdrachtgevers is volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Eventuele schade (ook bij verlies) komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer.</p>

Vloeronderhoud

Eis	Omschrijving
E39	<p><u>Werkzaamheden vloeronderhoud</u></p> <p>Voor de uitvoering van het vloeronderhoud kan Opdrachtnemer gevraagd worden om diverse handelingen uit te voeren. De door Opdrachtnemer uit te voeren handelingen zijn afhankelijk van het type vloer dat aanwezig is op de locatie van de Opdrachtgevers. Van Opdrachtnemer wordt proactief advies verwacht met betrekking tot de wijze waarop de vloeren bij de Opdrachtgevers in optimale staat kunnen blijven. Handelingen die Opdrachtnemer in het kader van vloeronderhoud dient uit te voeren zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprayen/opblokken; • Topstrippen; • Diepstrippen; • Sealen; • Conserveren; • Schrobben en Drogen; • Tapijtreiniging (sproei-extractie of poedermethode) • Schuren of lakken houten vloer; • PU-coating. <p>De tarieven voor uitvoering van het vloeronderhoud zijn door Inschrijver kenbaar gemaakt binnen het Prijzenblad.</p>
E40	<p><u>Frequenties vloeronderhoud</u></p> <p>Voor de uitvoering van het vloeronderhoud gelden in de basis de frequenties zoals opgenomen in het Prijzenblad. De kosten voor het vloeronderhoud worden op basis van deze frequenties meegenomen binnen de inschrijfsom. Na gunning van de Opdracht maken partijen nadere afspraken over de mate waarin het vloeronderhoud uitgevoerd zal worden. De Opdrachtgevers zullen daarbij de adviezen van Opdrachtnemer in overweging nemen. Opdrachtnemer dient de kosten voor het periodiek vloeronderhoud separaat te factureren.</p>
E41	<p><u>Planning</u></p> <p>Partijen maken ieder jaar gezamenlijk een jaarplanning voor het uit te voeren vloeronderhoud. Voor de uitvoering van het vloeronderhoud zoeken Partijen naar een moment waarbij het proces niet beïnvloed wordt (bij voorkeur uitvoering tijdens een dag waarop de locatie gesloten is). De concept planning wordt proactief door Opdrachtnemer aangeleverd bij de Opdrachtgevers. Werkzaamheden mogen alleen na nadrukkelijk akkoord van de Opdrachtgevers uitgevoerd worden. De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om Opdrachtnemer te verzoeken de planning aan te passen. De Opdrachtgevers verwachten daarbij een flexibele houding vanuit Opdrachtnemer.</p>
E42	<p><u>Communicatie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient minimaal twee weken voor uitvoering van het vloeronderhoud de werkzaamheden schriftelijk aan te kondigen bij de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgevers (veelal de directeur).</p>
E43	<p><u>Vorbereiding werkzaamheden</u></p> <p>Partijen zullen gezamenlijk afspraken maken over de wijze waarop de ruimtes geschikt gemaakt kunnen worden voor uitvoering van de werkzaamheden (denk hierbij aan het in- en uitruimen van de ruimtes). Hierbij is het uitgangspunt dat het in- en uitruimen wordt uitgevoerd door opdrachtgevers.</p>

E44	<p><u>Nadere afspraken vloeronderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat partijen voor de uitvoering van het vloeronderhoud nadere afspraken kunnen maken. Daarbij willen de Opdrachtgevers bijvoorbeeld inspraak hebben met betrekking tot de middelen en/of technieken die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van het vloeronderhoud (denk aan de glansgraad).</p>
E45	<p><u>Oplevering</u></p> <p>Voor de uitvoering van het vloeronderhoud geldt dat de werkzaamheden afgesloten dienen te worden met een formele oplevering aan een contactpersoon van de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer dient de uitgevoerde werkzaamheden daarnaast af te sluiten met het verstrekken van een werkbon. De werkbon moet getekend worden door de contactpersoon van de Opdrachtgevers. Eventuele geconstateerde gebreken moeten kosteloos door Opdrachtnemer hersteld worden. Mocht dit niet direct ter plekke mogelijk zijn, maken partijen nadere afspraken over het moment waarop de werkzaamheden alsnog uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer dient daarbij te borgen dat de werkzaamheden op zo kort mogelijke termijn uitgevoerd worden.</p>

Glas- en gevelreiniging

Eis	Omschrijving
E46	<p><u>Glas- en gevelreiniging</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van het glaswerk en de directe omlijsting.</p>
E47	<p><u>Voorwaarden reiniging van glas</u></p> <p>Met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden gelden de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor locaties waarbij er sprake is van een verdieping maakt Opdrachtnemer gebruik van de inzet van een hoogwerker. Het is daarnaast toegestaan om een tuckerpole in te zetten voor uitvoering van de werkzaamheden. • Opdrachtnemer reinigt het glas en de directe omlijsting. Met betrekking tot de directe omlijsting wordt uitgegaan van een breedte van maximaal 30 cm. • Opdrachtnemer dient ook eventuele uitstekende elementen te reinigen, indien deze aansluiten bij de directe omlijsting. • Opdrachtnemer past een methodiek en reinigingsmiddelen toe waarmee het glas streeploos gereinigd wordt. Opdrachtnemer dient eventuele lekstrepen of restwater op omliggende elementen te verwijderen. • De volgende oorzaken worden aangemerkt als fout en dienen door Opdrachtnemer te worden hersteld: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. worden door de dienstverlener verwijderd.
E48	<p><u>Uitgangspunt frequenties</u></p> <p>Voor de uitvoering van de glasreiniging gelden in de basis de frequenties zoals opgenomen in het Prijzenblad. De kosten voor de glasreiniging worden op basis van deze frequenties meegenomen binnen de inschrijfsom. Na gunning van de Opdracht maken partijen nadere afspraken over de mate waarin de glasreiniging uitgevoerd zal worden. De Opdrachtgevers zullen daarbij de adviezen van Opdrachtnemer in overweging nemen. De Opdrachtgevers bepalen daarbij per periode of het vereist/gewenst is om de glasreiniging uit te laten voeren op momenten dat (delen van) de museumlocaties gesloten zijn of dat de bezoekersstromen minimaal zijn. Opdrachtnemer dient de kosten voor de glasreiniging separaat te factureren.</p>

E49	<p><u>Planning</u></p> <p>Partijen maken ieder jaar gezamenlijk een jaarplanning voor de uit te voeren glasreiniging. De concept planning wordt proactief door Opdrachtnemer aangeleverd bij de Opdrachtgevers. Werkzaamheden mogen alleen na nadrukkelijk akkoord van de Opdrachtgevers uitgevoerd worden. De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om Opdrachtnemer te verzoeken de planning aan te passen. De Opdrachtgevers verwachten daarbij een flexibele houding vanuit Opdrachtnemer.</p>
E50	<p><u>Geen uitvoering mogelijk</u></p> <p>Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit aan de Opdrachtgevers. Partijen maken vervolgens een nieuwe afspraak voor uitvoering van de werkzaamheden.</p>
E51	<p><u>Inzet van hoogwerker en/of klimmateriaal</u></p> <p>Daar waar vereist maakt Opdrachtnemer gebruik van hoogwerkers en/of klimmateriaal voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor de eventuele inzet van een hoogwerker en/of klimmateriaal zijn per locatie gespecificeerd op het Prijzenblad.</p>
E52	<p><u>Oplevering</u></p> <p>Voor de uitvoering van de glasreiniging geldt dat de werkzaamheden afgesloten dienen te worden met een formele oplevering aan een contactpersoon van de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer dient de uitgevoerde werkzaamheden daarnaast af te sluiten met het verstrekken van een werkbbon. De werkbbon moet getekend worden door de contactpersoon van de Opdrachtgevers. Eventuele geconstateerde gebreken moeten kosteloos door Opdrachtnemer hersteld worden. Mocht dit niet direct ter plekke mogelijk zijn, maken partijen nadere afspraken over het moment waarop de werkzaamheden alsnog uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer dient daarbij te borgen dat de werkzaamheden op zo kort mogelijke termijn uitgevoerd worden.</p>

Personeel

Eis	Omschrijving
E53	<p><u>CAO Schoonmaak</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de schoonmaakmedewerkers die ingezet worden voor de werkzaamheden worden beloond op basis van de geldende cao 'Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf'.</p>
E54	<p><u>Overname personeel</u></p> <p>Conform artikel 44 van de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf is Opdrachtnemer verplicht om 100% van de onder de regeling vallende medewerkers, die minimaal 1,5 jaar op de locaties van de Opdrachtgevers werkzaam zijn, over te nemen van de huidige dienstverlener. De overnamegegevens zijn bij de aanbestedingsdocumentatie gevoegd als Bijlage 8. Opdrachtnemer neemt de medewerkers zonder verdere meerkosten voor de Opdrachtgevers over.</p>
E55	<p><u>Borgen inzet vaste medewerkers</u></p> <p>Opdrachtnemer spant zich in om voor de uitvoering van de werkzaamheden zoveel mogelijk een vast team van schoonmaakmedewerkers in te zetten voor uitvoering van de werkzaamheden op locatie bij de Opdrachtgevers. Eventuele structurele vervanging binnen het vaste team dient vooraf kenbaar te worden gemaakt door Opdrachtnemer.</p>
E56	<p><u>Invalkrachten en uitzendkrachten</u></p> <p>Inzet van invalkrachten en/of tijdelijke uitzendkrachten wordt bij voorkeur (mits mogelijk) vooraf aangekondigd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beperkt de inzet van invalkrachten en/of uitzendkrachten en doet hier alleen een beroep op bij onvoorziene omstandigheden.</p>

E57	<p><u>Verklaring Omtrent Gedrag</u></p> <p>Opdrachtnemer dient voor alle medewerkers die werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgevers gaan uitvoeren vóór aanvang van de werkzaamheden een geldige VOG (niet ouder dan 3 maanden) op te vragen. Deze hoeft alleen op verzoek van Opdrachtgevers getoond te worden. Opdrachtnemer mag geen aanvullende kosten rekenen voor het aanvragen van de VOG.</p>
E58	<p><u>Legitimatie</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die werkzaam zijn op locaties van de Opdrachtgevers zich te allen tijde kunnen legitimeren met een legitimatiebewijs of een bedrijfspas.</p>
E59	<p><u>Werkkleding</u></p> <p>Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dragen de medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare werkkleding en dichte schoenen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kleding en uitstraling van medewerkers representatief is. Alle kosten voor werkkleding, inclusief eventuele persoonlijke beschermingsmiddelen, dienen inbegrepen te zijn in de door Opdrachtnemer aangeboden kosten.</p>
E60	<p><u>Gedrag</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die werkzaam zijn op de locaties van de Opdrachtgevers gepast gedrag vertonen, mede gezien het feit dat er gewerkt wordt binnen een omgeving waar bezoekers (waaronder ook minderjarigen) aanwezig kunnen zijn. De medewerkers van Opdrachtnemer respecteren daarbij de privacy van bezoekers en medewerkers en gedragen zich passend bij de museum- en werkcontext (o.a. geen hinderlijk gedrag, geen ongewenste aanspreekvormen, geen verstoring van rondleidingen of tentoonstellingen). Het is op locatie van de Opdrachtgevers niet toegestaan om gebruik te maken van muzikspelers.</p>
E61	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Omdat de schoonmakers van Opdrachtnemer mogelijk in aanraking komen met bezoekers van Opdrachtgever is het een verplichting dat de schoonmakers de Nederlandse taal machtig zijn.</p>
E62	<p><u>Opvolgen van huisregels</u></p> <p>Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers die werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgevers uitvoeren te allen tijde de van toepassing zijnde huisregels opvolgen.</p>
E63	<p><u>Instructies</u></p> <p>De medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de eventuele aanvullende instructies (met betrekking tot de locaties) van de Opdrachtgevers.</p>
E64	<p><u>Disfunctioneren of ontevredenheid</u></p> <p>Indien de Opdrachtgevers niet geheel tevreden zijn met het functioneren van een schoonmaakmedewerker, treden Partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen. Dit kan in de vorm van een verbeterplan (met afgebakende termijn) of directe vervanging van de medewerker.</p> <p>Indien de Opdrachtgevers van mening zijn dat er sprake is van ernstig disfunctioneren of onbehoorlijk gedrag, dan dient Opdrachtnemer de desbetreffende medewerker binnen één werkdag te vervangen.</p>
E65	<p><u>Roken</u></p> <p>Medewerkers van Opdrachtnemer mogen alleen roken op de door Opdrachtgevers aanwezige plekken.</p>

E66	<p><u>Geheimhouding vertrouwelijke informatie</u></p> <p>De medewerkers van Opdrachtnemer gaan op een juiste wijze om met vertrouwelijke informatie waar zij inzicht in zouden kunnen verkrijgen. Dit betekent dat de medewerkers een geheimhoudingsplicht hebben over vertrouwelijke informatie waar zij inzicht in kunnen verkrijgen.</p>								
E67	<p><u>Opleidingen</u></p> <p>Opdrachtnemer borgt dat de in te zetten medewerkers over de onderstaande opleidingen beschikken:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rol / Functie</th> <th>Opleidingen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Schoonmaakmedewerkers</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Alle medewerkers hebben vóór aanvang van de werkzaamheden een instructie gekregen. - Binnen 12 maanden na indiensttreding is de medewerker in bezit van het diploma 'Basisopleiding Schoonmaken' of daaraan gelijkwaardig. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. </td> </tr> <tr> <td>Specialistisch onderhoud</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma "Basisopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" of daaraan vergelijkbaar. - Beschikken over VCA certificaat. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. </td> </tr> <tr> <td>Objectleiding</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma's 'Basisopleiding Schoonmaken' en 'Basisopleiding Direct Leidinggevenden (niveau 1)' of daaraan gelijkwaardig. - Zijn in het bezit van een diploma gericht op de controlemethodiek die door Opdrachtnemer wordt toegepast (bijvoorbeeld DKS). - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. </td> </tr> </tbody> </table>	Rol / Functie	Opleidingen	Schoonmaakmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - Alle medewerkers hebben vóór aanvang van de werkzaamheden een instructie gekregen. - Binnen 12 maanden na indiensttreding is de medewerker in bezit van het diploma 'Basisopleiding Schoonmaken' of daaraan gelijkwaardig. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. 	Specialistisch onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma "Basisopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" of daaraan vergelijkbaar. - Beschikken over VCA certificaat. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. 	Objectleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma's 'Basisopleiding Schoonmaken' en 'Basisopleiding Direct Leidinggevenden (niveau 1)' of daaraan gelijkwaardig. - Zijn in het bezit van een diploma gericht op de controlemethodiek die door Opdrachtnemer wordt toegepast (bijvoorbeeld DKS). - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao.
Rol / Functie	Opleidingen								
Schoonmaakmedewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - Alle medewerkers hebben vóór aanvang van de werkzaamheden een instructie gekregen. - Binnen 12 maanden na indiensttreding is de medewerker in bezit van het diploma 'Basisopleiding Schoonmaken' of daaraan gelijkwaardig. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. 								
Specialistisch onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma "Basisopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" of daaraan vergelijkbaar. - Beschikken over VCA certificaat. - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. 								
Objectleiding	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn in bezit van het diploma's 'Basisopleiding Schoonmaken' en 'Basisopleiding Direct Leidinggevenden (niveau 1)' of daaraan gelijkwaardig. - Zijn in het bezit van een diploma gericht op de controlemethodiek die door Opdrachtnemer wordt toegepast (bijvoorbeeld DKS). - Eventuele verdere scholing is in overeenstemming met het van toepassing zijnde cao. 								
E68	<p><u>Aanspreekpunt op locatie</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt voor de medewerkers die werkzaam zijn op locatie van de Opdrachtgevers een vast aanspreekpunt aan (bijvoorbeeld een objectleider). Het aanspreekpunt dient contact te houden met de schoonmaakmedewerkers en de contactpersonen op locatie van de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het aanspreekpunt goed bereikbaar is en de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig is.</p>								
E69	<p><u>Werktijdregistratie</u></p> <p>Opdrachtnemer houdt een urenregistratie bij van de gewerkte uren per object. Op verzoek moet inzicht gegeven kunnen worden of de afgesproken formatie ook aanwezig is (dit is ook belangrijk voor Opdrachtgevers om te zien of er niet structureel onderbezet wordt gewerkt). Bijvoorbeeld via een kloksysteem of presentielijst in het logboek.</p>								

Kwaliteit

Eis	Omschrijving
E70	<p><u>Belevingsmetingen</u></p> <p>De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor gedurende looptijd van de Overeenkomst eigen belevingsmetingen uit te voeren, of daarvoor een onafhankelijke derde in te zetten.</p>

	Eventuele uitkomsten van uitgevoerde metingen worden besproken tussen Partijen. Opdrachtnemer dient opvolging te geven aan eventuele verbeterpunten.										
E71	<p><u>Kwaliteitsmetingen Opdrachtnemer</u></p> <p>Opdrachtnemer past bij de uitvoering van de dienstverlening een continu proces toe van kwaliteitsmetingen (bijvoorbeeld op basis van de VSR-DKS). Opdrachtnemer maakt de resultaten van uitgevoerde metingen inzichtelijk voor de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer dient eventuele geconstateerde aandachtspunten en/of gebreken te herstellen.</p>										
E72	<p><u>Onafhankelijke kwaliteitsmetingen (VSR-KMS)</u></p> <p>De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst kwaliteitsmetingen uit te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde. Deze metingen zullen uitgevoerd worden op basis van de VSR-KMS methodiek.</p>										
E73	<p><u>Normen technische kwaliteitsmetingen</u></p> <p>Bij uitvoering van VSR-KMS metingen zijn de onderstaande AQL-waarden per ruimtecategorie van toepassing. Opdrachtnemer borgt dat de kwaliteit van de geleverde dienstverlening te allen tijde voldoet aan de van toepassing zijnde AQL-waarde per ruimtecategorie.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ruimte</th> <th>AQL-waarde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verkeersruimten</td> <td>AQL 7</td> </tr> <tr> <td>Sanitair</td> <td>AQL 4</td> </tr> <tr> <td>Bureaumurten</td> <td>AQL 7</td> </tr> <tr> <td>Overige ruimten</td> <td>AQL 7</td> </tr> </tbody> </table>	Ruimte	AQL-waarde	Verkeersruimten	AQL 7	Sanitair	AQL 4	Bureaumurten	AQL 7	Overige ruimten	AQL 7
Ruimte	AQL-waarde										
Verkeersruimten	AQL 7										
Sanitair	AQL 4										
Bureaumurten	AQL 7										
Overige ruimten	AQL 7										
E74	<p><u>Afkeur kwaliteitsmetingen</u></p> <p>Indien uit de uitgevoerde VSR-KMS meting blijkt dat de locatie niet voldoet aan de gestelde AQL-waarden, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor kosteloos herstel van de gebreken. Er zal vervolgens een hermeting worden ingepland. De kosten voor uitvoering van de hermeting komen voor rekening van de Opdrachtnemer. De voor de Opdrachtgevers van toepassing zijnde kosten voor inzet van de onafhankelijke derde worden dan één op één doorbelast aan Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om bij het langdurig (langer dan 3 maanden) uitblijven van het overeengekomen kwaliteitsniveau de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden en, indien gewenst, een beroep te doen op de Wachtkamerovereenkomst.</p>										

Communicatie

Eis	Omschrijving
E75	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt voor de Opdrachtgevers vaste contactpersonen aan. De vaste contactpersonen kunnen door de Opdrachtgevers benaderd worden inzake de uitvoering van de algehele dienstverlening. Bij afwezigheid van een vaste contactpersoon draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging.</p>
E76	<p><u>Bereikbaarheid</u></p> <p>De vaste contactpersonen voor de Opdrachtgevers zijn tijdens werkdagen rechtstreeks bereikbaar per telefoon en e-mail. Indien de vaste contactpersonen voor de Opdrachtgevers niet bereikbaar zijn, moet er contact opgenomen kunnen worden met de algemene klachtenservice van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet daarnaast zorgen voor bereikbaarheid tijdens weekenden en feestdagen.</p>

E77	<p><u>Noodnummer</u> Opdrachtnemer verstrekt voor opvolging van calamiteiten en/of escalaties een noodnummer dat 24/7 bereikbaar is voor de Opdrachtgevers.</p>								
E78	<p><u>Overlegmomenten</u> Partijen initiëren omtrent de uitvoering van de dienstverlening minimaal de onderstaande overlegmomenten.</p> <table border="1" data-bbox="300 450 1378 909"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 450 663 483">Niveau</th> <th data-bbox="668 450 1378 483">Toelichting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 490 663 645">Operationeel</td> <td data-bbox="668 490 1378 645">Periodieke afstemming met contactpersoon op locatie van de Opdrachtgevers. Operationeel overleg vindt plaats naar behoefte van Partijen. Daarbij is de minimale frequentie éénmaal per maand.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 651 663 779">Tactisch</td> <td data-bbox="668 651 1378 779">Er wordt minimaal viermaal per jaar een tactisch overleg georganiseerd met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 786 663 909">Strategisch</td> <td data-bbox="668 786 1378 909">Er wordt minimaal éénmaal per jaar een formele contractevaluatie georganiseerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van alle overlegmomenten die plaatsvinden met de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer verstrekt de notulen van het overlegmoment binnen 5 werkdagen na afloop van het overlegmoment.</p>	Niveau	Toelichting	Operationeel	Periodieke afstemming met contactpersoon op locatie van de Opdrachtgevers. Operationeel overleg vindt plaats naar behoefte van Partijen. Daarbij is de minimale frequentie éénmaal per maand.	Tactisch	Er wordt minimaal viermaal per jaar een tactisch overleg georganiseerd met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.	Strategisch	Er wordt minimaal éénmaal per jaar een formele contractevaluatie georganiseerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers.
Niveau	Toelichting								
Operationeel	Periodieke afstemming met contactpersoon op locatie van de Opdrachtgevers. Operationeel overleg vindt plaats naar behoefte van Partijen. Daarbij is de minimale frequentie éénmaal per maand.								
Tactisch	Er wordt minimaal viermaal per jaar een tactisch overleg georganiseerd met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.								
Strategisch	Er wordt minimaal éénmaal per jaar een formele contractevaluatie georganiseerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers.								
E79	<p><u>Managementrapportage</u> De Opdrachtgevers willen minimaal elk kwartaal een managementrapportage van Opdrachtnemer ontvangen. De inhoud van de managementrapportage wordt tijdens de implementatie van de dienstverlening verder afgestemd. Daarbij verwachten de Opdrachtgevers dat minimaal de volgende onderdelen opgenomen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiële informatie per locatie; • Overzicht geleverde sanitaire navullingen; • Overzicht schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden die ingezet worden voor de werkzaamheden bij de Opdrachtgevers; • Ziekteverzuim medewerkers; • Overzicht medewerkers die beschikken over basiscursus; • Planning periodieke werkzaamheden, inclusief status; • Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer; • Overzicht van klachten, inclusief informatie over geboden oplossing; • Ureninzet per locatie; • Eventuele verdere bewijsvoering voortkomend uit prestatiedashboard. 								
E80	<p><u>Gebouwinformatieboek</u> Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er op iedere locatie van de Opdrachtgevers een actueel gebouwinformatieboek aanwezig is. Binnen het gebouwinformatieboek moet minimaal de volgende informatie opgenomen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over contactpersonen van Opdrachtnemer; • Overzicht van huisregels en veiligheidsvoorschriften; • Werkprogramma; • Periodieke planning; 								

	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van aanwezige materialen/middelen, inclusief VIB's; • RI&E; • Certificaten van uitgevoerde keuringen en/of inspectieverslagen; • Logboek waarin afgevinkt wordt dat de schoonmaker is geweest, met de mogelijkheid voor de Opdrachtgevers om op-/aanmerkingen en vragen te noteren.
--	--






Commercieel

Eis	Omschrijving
E81	<p><u>Prijzenblad</u></p> <p>Inschrijver dient de prijsaanbieding in te dienen conform het Prijzenblad dat bijgevoegd is als Bijlage 5 van de aanbestedingsdocumentatie. Het is Inschrijver niet toegestaan om de opbouw van het Prijzenblad aan te passen. Inschrijver mag alleen de velden invoeren waarbij aangegeven is dat deze ingevuld dienen te worden door Inschrijver. Alle tarieven dienen exclusief btw ingevuld te worden door Inschrijver.</p>
E82	<p><u>Vaste kosten regulier schoonmaakonderhoud</u></p> <p>De door de Opdrachtgevers te betalen kosten voor het reguliere schoonmaakonderhoud volgen uit het ingediende Prijzenblad. Het door Opdrachtnemer aangeboden jaarbedrag staat vast en wijzigt alleen indien er aantoonbaar sprake is van meer-/minderwerk. Opdrachtnemer brengt maandelijks 1/12^e deel van de jaarkosten in rekening bij de Opdrachtgevers. Eventuele wijzigingen worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie of gecrediteerd aan de Opdrachtgevers.</p>
E83	<p><u>Ureninzet</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de binnen het Prijzenblad aangegeven uren daadwerkelijk worden ingezet. Indien Opdrachtnemer minder uren inzet dan dienen de Opdrachtgevers hiervoor gecompenseerd te worden.</p>
E84	<p><u>Kosten periodiek schoonmaakonderhoud</u></p> <p>De kosten voor uitvoering van het periodiek schoonmaakonderhoud (vloeren en glasreiniging) volgen uit de tarieven per m² zoals door Opdrachtnemer geoffreerd binnen het Prijzenblad. Opdrachtnemer brengt kosten voor uitvoering van het periodiek onderhoud na uitvoering maandelijks achteraf in rekening bij de Opdrachtgevers. Het periodiek onderhoud mag alleen na nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgevers uitgevoerd worden.</p>
E85	<p><u>Regiewerkzaamheden</u></p> <p>De eventuele regiewerkzaamheden die Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgevers uitvoert worden in rekening gebracht op basis van de uurtarieven of m²-prijzen zoals opgegeven binnen het Prijzenblad. De kosten voor regiewerkzaamheden worden na uitvoering maandelijks achteraf in rekening gebracht bij de Opdrachtgevers. Regiewerkzaamheden mogen alleen na nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgevers uitgevoerd worden.</p>
E86	<p><u>Meer-/minderwerk</u></p> <p><i>Meerwerk:</i> Indien Opdrachtnemer van mening is dat er aantoonbaar sprake is van meerwerk (verzwaring of uitbreiding van de Opdracht), dan dient Opdrachtnemer hiervan een onderbouwing te overleggen bij de Opdrachtgevers. Aanvullende werkzaamheden die Opdrachtnemer had kunnen voorzien worden in geen geval aangemerkt als meerwerk. Opdrachtnemer mag het eventuele meerwerk pas uitvoeren na akkoord van de Opdrachtgevers. Indien het gaat om structureel meerwerk, zal dit worden aangepast op het Prijzenblad van Opdrachtnemer.</p> <p><i>Minderwerk:</i> Indien Opdrachtnemer of de Opdrachtgevers van mening zijn dat er sprake is van minderwerk (verlichting van de werkzaamheden), dan zal één van de Partijen dit onderbouwen</p>

	naar de andere Partij. Indien er aantoonbaar sprake is van minderwerk, zal dit worden aangepast op het door Opdrachtnemer ingediende Prijzenblad.
--	---



Bijlage 1 Prestatiedashboard Schoonmaakdienstverlening

Categorie	Nr.	Prestatieafpraak	Hoe vaststellen?	Verantwoordelijk
 Personeel	1	Personeel van Opdrachtnemer draagt herkenbare werkkleding <i>De medewerkers van Opdrachtnemer dragen de werkkleding die zij ontvangen hebben van opdrachtnemer. Aan de werkkleding is (bijvoorbeeld door vermelding van bedrijfsnaam / bedrijfskleuren) een medewerker duidelijk te herkennen.</i>	Visuele inspectie	Opdrachtgever
	2	Opdrachtnemer zorgt voor een dagelijkse vaste bezetting, inclusief vaste invallers <i>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er zoveel mogelijk vaste medewerkers worden ingezet. Bij eventuele uitval van een vaste medewerker moet dit opgevangen worden door een vaste invaller (die bekend is met de locatie). De basisbezetting moet (per locatie) kenbaar gemaakt worden door Opdrachtnemer.</i>	Planningsdocument opdrachtnemer	Opdrachtnemer
	3	Schoonmakers zijn positief over de ondersteuning en begeleiding van Opdrachtnemer <i>Opdrachtgever is van mening dat het werkgebruik/werkplezier van de schoonmakers in belangrijke mate bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ondersteuning en begeleiding door Opdrachtnemer speelt daarbij een belangrijke rol. Opdrachtgever wil periodiek vaststellen of schoonmakers positief zijn over de ondersteuning en begeleiding.</i>	Informeel uitvraag bij schoonmaakmedewerkers	Opdrachtgever
 Kwaliteit	4	Technische kwaliteit wordt actief gemeten en verbeterd door Opdrachtnemer <i>Opdrachtnemer voert proactief kwaliteitscontroles (VSR-DKS) en maakt de resultaten hiervan inzichtelijk voor Opdrachtgever. Eventuele aandachtspunten worden adequaat en aantoonbaar opgevolgd.</i>	VSR-DKS rapportages (of vergelijkbaar) Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
	5	Technische kwaliteit voldoet aan AQL-normen <i>Bij de uitvoering van eventuele onafhankelijke VSR-KMS metingen voldoet Opdrachtnemer aan de AQL-waardes zoals overeengekomen binnen het Programma van Eisen. Er is geen sprake van 'afkeur'.</i>	Onafhankelijke VSR-KMS meting, (Frequentie nader te bepalen)	Derde
	6	Beleefde kwaliteit wordt door bezoekers/medewerkers als positief ervaren <i>Naast de technische kwaliteit hecht Opdrachtgever waarde aan de beleving van kwaliteit. Bezoekers en medewerkers van Opdrachtgever moeten positief zijn over de beleefde kwaliteit (verbonden aan de dienstverlening van Opdrachtnemer).</i>	Onafhankelijk onderzoek, (Frequentie nader te bepalen)	Derde
 Communicatie	7	Er is sprake van een zorgvuldige en adequate klachtenregistratie, opvolging en afhandeling <i>Alle klachten worden door Opdrachtnemer geregistreerd. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor spoedige opvolging en afhandeling van de klacht. Opdrachtnemer moet de termijn voor afhandeling bij ontvangst kenbaar maken. Het klachtenproces moet door Opdrachtnemer aangetoond kunnen worden middels een klachtenrapportage.</i>	1. Klachtenrapportage 2. Dialoog	1. Opdrachtnemer 2. Alle betrokkenen
	8	Er is sprake van één dagelijks vast contactpersoon (voor opdrachtgever / schoonmakers) <i>Er is voor Opdrachtnemer één vast contactpunt voor dagelijkse afstemming. Er moet daarnaast voor de schoonmakers ook één vast aanspreekpunt zijn.</i>	Controle bij Opdrachtgever / Opdrachtnemer	Alle betrokkenen
	9	Opdrachtnemer is bereikbaar voor opdrachtgever en handelt vragen/verzoeken adequaat af <i>De vaste contactpersonen voor Opdrachtgever zijn bereikbaar en handelen vragen en verzoeken binnen een zo kort mogelijke periode af. Bij eventuele afwezigheid moeten vragen/verzoeken afgehandeld worden door een vervanger.</i>	Dialoog	Alle betrokkenen
 Partnerschap	Nader vast te stellen <i>Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt veel waarde gehecht aan een goede samenwerking met de Opdrachtnemer. Het is daarbij van belang dat er een relatie wordt aangegaan waarbij de zowel de belangen van Opdrachtnemer als Opdrachtgever worden behartigd. Om het partnerschap tussen Partijen te stimuleren wil Opdrachtgever bij de implementatie van de dienstverlening één of meerdere prestatieafspraken vaststellen die bijdragen aan het tot stand brengen van een succesvol partnerschap. Deze kunnen bijvoorbeeld gericht zijn om gezamenlijk te nemen initiatieven die de samenwerking (verder) versterken. Partijen stellen de prestatieafspraken voor categorie 'partnerschap' gezamenlijk vast.</i>			
 Beloftes	Op te nemen vanuit inschrijving Opdrachtnemer <i>De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de beloftes (denk aan het toepassen van de omschreven werkwijze) die de Opdrachtnemer gedaan heeft binnen de beantwoording van de 'open vragen' daadwerkelijk nagekomen worden. Beloftes die Opdrachtgever daadwerkelijk actief wil monitoren worden als prestatieafpraak opgenomen in dit dashboard. Tijdens de implementatie van de dienstverlening wordt het dashboard aangevuld met de beloftes voortkomend uit de Inschrijving van Opdrachtnemer.</i>			

Toelichting beoordelingsmethodiek prestatiedashboard

Om de uitvoering van de opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst goed te kunnen monitoren heeft de Opdrachtgever besloten om kritische aspecten van de dienstverlening te vertalen naar een prestatiedashboard. Met dit prestatiedashboard wil de Opdrachtgever in samenwerking met de Opdrachtnemer vaststellen wat de staat van de dienstverlening en de samenwerking is. Daarbij wordt benadrukt dat het prestatiedashboard niet opgezet is vanuit de behoefte om de Opdrachtnemer 'af te straffen' (bijvoorbeeld door te werken met boetes). Het prestatiedashboard gaat juist uit van het tot stand brengen van een succesvolle samenwerking tussen beide partijen, waarbij gemaakte afspraken worden nagekomen.

De kernpunten van de methodiek zijn daarom:

1. Het stimuleren van het partnerschap tussen partijen;
2. Het gezamenlijk toewerken naar optimale dienstverlening (benutten van verbetermogelijkheden);
3. Het tot stand brengen van dialoog tussen partijen over de uitvoering van de dienstverlening;
4. Het borgen van de beloftes zoals opgenomen in de Inschrijving.




Binnen het prestatiedashboard worden alle onderdelen opgenomen die partijen gezamenlijk actief gaan monitoren gedurende de looptijd van de overeenkomst. Er zijn daarbij drie segmenten te onderscheiden:

1. Voorgeschreven	<i>Dit zijn de elementen die al door de Opdrachtgever uitgewerkt zijn binnen het dashboard. Per element is een korte toelichting opgenomen en daarnaast wordt aangegeven hoe resultaten voor dit onderdeel vastgesteld worden.</i>
2. Partnerschap	<i>Dit zijn elementen die partijen gezamenlijk invullen tijdens de implementatie van de dienstverlening. Prestaties op het gebied van partnerschap moeten bijdragen aan het versterken van de samenwerking.</i>
3. Beloftes	<i>Dit zijn elementen die voortkomen uit de inschrijving van Opdrachtnemer.</i>

Het prestatiedashboard wordt periodiek door partijen beoordeeld. De frequentie die daarbij van toepassing is wordt tijdens de opstart van de samenwerking kenbaar gemaakt. Bij iedere beoordeling wordt de nodige informatie/data verzameld, die vervolgens geanalyseerd wordt. Op basis van deze analyse en de ervaringen van Opdrachtgever wordt vastgesteld in hoeverre de Opdrachtnemer aan de prestatieafspraken tegemoet komt. Dit wordt vervolgens tussen partijen besproken, zodat op basis daarvan eventuele verdere acties en maatregelen vastgesteld kunnen worden.

Uiteindelijk resulteert de beoordeling van de elementen in één van de volgende oordelen:

Scoreoverzicht prestatiedashboard

Score	uitleg
	Opdrachtgever accepteert de door Opdrachtnemer geleverde prestatie en heeft hier geen verdere opmerkingen over.
	Opdrachtgever accepteert voorsnog de prestatie maar heeft enkele opmerkingen met betrekking tot mogelijke verbeteringen.
	Opdrachtgever is niet tevreden met de door Opdrachtnemer geleverde prestatie. Opdrachtnemer wordt verzocht om een concreet verbeterplan op te stellen.

Consequenties

Mocht één van de elementen met 'rood' worden beoordeeld, dan moet Opdrachtnemer een verbeterplan uitwerken. Binnen dit verbeterplan komen partijen gezamenlijk overeen binnen welke termijn de verbetering gerealiseerd moet worden. Aan het eind van het overeengekomen termijn wordt door partijen vastgesteld of de verbetering daadwerkelijk gerealiseerd is. Indien dit niet het geval is krijgt Opdrachtnemer nog één verbetermogelijkheid. Mocht de verbetering dan nog niet gerealiseerd zijn, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.