

Programma van Eisen

Europese aanbesteding
Schoonmaakonderhoud & Glasbewassing
Stichting Atalanta

Datum: 1 juni 2026
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Beschrijving organisatie	3
1.2.	Facilitaire organisatie	3
1.3.	Relevante ontwikkelingen	4
1.4.	Toelichting locaties	4
2.	Schoonmaakdienstverlening	6
2.1.	Gewenste contractvorm	6
2.2.	Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden	6
2.3.	Aanvullende werkzaamheden	13
2.4.	Overige werkzaamheden	13
2.5.	Werkzaamheden op afroep	13
2.6.	Afronding periodieke werkzaamheden en werkzaamheden op afroep	14
2.7.	Werkdagen en werktijden	14
2.8.	Gebruik materialen en middelen	15
3.	Glasbewassing	19
3.1.	Richtlijnen	19
3.2.	Scope glasbewassing	19
3.3.	Meters en frequenties	19
3.4.	Organisatorische voorwaarden	19
3.5.	Kwaliteit glasbewassing	20
4.	Duurzaamheid	22
4.1.	Goed werkgeverschap	22
4.2.	Milieu	22
4.3.	VGWM-plan	23
5.	Contractmanagement	25
5.1.	Prestatiemanagement	25
5.2.	Samenwerkingvorm	28
5.3.	Communicatie	28
5.4.	Meldingen	30
6.	Personeel	33
6.1.	Management Opdrachtnemer	33
6.2.	Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	34

6.3.	Undermanagement	35
6.4.	Eisen schoonmaakmedewerkers	36
6.5.	Veiligheid	39
6.6.	Signaleringstaken	40
7.	Transitie	41
7.1.	Implementatiefase	41
7.2.	Nulmeting	41

1. Inleiding

1.1. Beschrijving organisatie

Atalenta is een maatschappelijke organisatie die zich richt op kindontwikkeling voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. De organisatie biedt een geïntegreerd aanbod van kinderopvang en primair onderwijs en is ontstaan uit een fusie tussen een onderwijsstichting en een kinderopvangorganisatie. Hiermee vormt Atalenta één samenhangende organisatie waarin opvang en onderwijs, waar mogelijk, onder één pedagogisch-didactische visie worden vormgegeven.

Atalenta verzorgt haar dienstverlening vanuit een groot aantal locaties, bestaande uit kinderdagverblijven, peuteropvang, buitenschoolse opvang, basisscholen en een school voor speciaal basisonderwijs. Op meerdere locaties zijn deze functies gecombineerd binnen één gebouw of kindcentrum. Daarnaast beschikt Atalenta over voorzieningen voor nieuwkomers en internationale kinderopvanglocaties.

De locaties van Atalenta zijn hoofdzakelijk gelegen in de gemeenten Bergeijk, Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en Waalre. De organisatie bedient hiermee een brede regionale spreiding en kenmerkt zich door verschillen in omvang, gebruik en gebouwtypen per locatie. Binnen het primaire onderwijs is Stichting Atalenta verantwoordelijk voor ruim 5.000 leerlingen, ondersteund door enkele honderden medewerkers.

1.2. Facilitaire organisatie

Voor de facilitaire dienstverlening zijn verschillende rollen belegd op strategisch, tactisch en operationeel niveau:

- Het College van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de gehele bedrijfsvoering van de stichting, waaronder de facilitaire organisatie.
- Het aanspreekpunt op strategisch niveau is de contractbeheerder. Deze functionaris maakt onderdeel uit van de afdeling Huisvesting & Facilitair en onderhoudt structureel overleg met de regiodirecteuren en locatieleiders over de voortgang van de facilitaire dienstverlening op de locaties binnen de percelen.
- Op tactisch niveau fungeert de afdeling Huisvesting & Facilitair gezamenlijk met de locatieleider/directeur als aanspreekpunt. Zij voeren periodiek overleg met de Opdrachtnemer over de voortgang en uitvoering van de facilitaire dienstverlening op de betreffende locatie(s).
- Op operationeel niveau is per school de locatieleider/directeur het primaire aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het dagelijkse contact met de Opdrachtnemer.

1.3. Relevante ontwikkelingen

In de komende jaren krijgt Stichting Atalenta te maken met diverse ontwikkelingen die mogelijk invloed hebben op de facilitaire dienstverlening. Deze ontwikkelingen kunnen onder meer (niet-limitatief) bestaan uit:

- In de toekomst zullen bestaande verouderde locaties mogelijk worden vervangen door nieuwbouwalocaties. Gemiddeld wordt circa één nieuwbouwalocatie per jaar gerealiseerd en opgeleverd.
- Nieuwbouwplannen voor sommige scholen, hetgeen in de voorbereidings- en uitvoeringsfase kan leiden tot tijdelijke huisvesting.
- Mogelijke verschuivingen en fusies van locaties als gevolg van organisatorische en/of huisvestingsontwikkelingen.
- Nieuwbouw en fusie van locaties kunnen gedurende de contractperiode leiden tot een toename dan wel afname van de gevraagde hoeveelheid dienstverlening.
- De aangekondigde invoering van gratis kinderopvang per 2029 kan gevolgen hebben voor de omvang van de dienstverlening en mogelijk leiden tot een uitbreiding daarvan.
- De facilitaire organisatie is in haar functioneren afhankelijk van rijksbijdragen en subsidies.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende deze ontwikkelingen een flexibele en coöperatieve houding aanneemt, waarbij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde worden geborgd.

1.4. Toelichting locaties

De 27 locaties die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding zijn weergegeven in Figuur 1. In de dienstverleningsmatrix in bijlage 1A is per perceel een nadere uitwerking van de locaties opgenomen. Dit document bevat onder andere informatie over het adres, de locatiennaam. Indien een locatie aanvullende toelichting vereist, is dit eveneens in de tabel vermeld. Het totale aantal vierkante meters is te vinden in bijlage 4 Prijzenblad.

Binnen een aantal locaties van Stichting Atalenta is sprake van medegebruik. Indien een locatie een medegebruiker heeft, dient rekening te worden gehouden met derden. Nadere informatie hierover is opgenomen in de dienstverleningsmatrix in bijlage 1A.

De locaties worden 40 weken per jaar gebruikt. De openingstijden variëren van 07:00 tot 18:30 uur, waarbij er binnen dit tijdsbestek een voorkeur bestaat voor schoonmaakwerkzaamheden binnen beperkte tijdvensters. Dit vraagt om een Opdrachtnemer die de dynamiek van Stichting Atalenta begrijpt en in staat is de benodigde inzet en uren realistisch en passend in te schatten.

Binnen deze dynamische omgeving dient de Opdrachtnemer de gestelde verwachtingen te realiseren, flexibel om te gaan met wijzigingen en tijdig en adequaat te communiceren met de contactpersonen op het juiste niveau, zoals nader beschreven in 5.3.1 Overlegstructuur.



Atalanta, onze aandacht reist met je mee

Figuur 1 Locatie overzicht

2. Schoonmaakdienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1. Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten. De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

2.2. Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

2.2.1. Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het prijzenblad in bijlage 4 is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

2.2.2. Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in het Prijzenblad in bijlage 4:

- Bureaukamers AQL 7%
- Groepsruimten AQL 7%

- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.
- Het verwijderen van zichtbaar kauwgom aan de aanwezige inventaris, vloeren en bouwdelen is 1 x per jaar onderdeel van de periodieke werkzaamheden van het interieur.
- Stichting Atalanta draagt de verantwoordelijkheid voor het voorafgaand aan het vloeronderhoud verplaatsen van het meubilair naar één zijde. Indien Atalanta het meubilair voorafgaand aan de werkzaamheden niet overeenkomstig deze afspraak heeft verplaatst, is Opdrachtnemer gerechtigd de hiermee gemoeide meerkosten inzichtelijk te maken en separaat in rekening te brengen.
- De verantwoordelijkheid voor het omzetten en het terugplaatsen van het meubilair na afloop van het vloeronderhoud ligt bij de Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden zijn standaard inbegrepen in de dienstverlening; hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in haar prijsstelling.

2.2.3. Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

Ruimtesoort	Frequentie	Oplevermomenten	Toelichting
Verkeersruimten	200	5x per week	Gangen, trappenhuisen, entree, foyer. Er zijn ook gangen ingericht als werkpleinen/ - ruimten
Openbare ruimten	80	2x per week	Aula, podium
Sanitaire ruimten	200	5x per week	Toiletten, voorruimten, douches
Koffiekamer/pantry	80	2x per week	Betreft vaak de teamkamer
Lokaal kleuters en voor medegebruik: KDV, BSO en PSZ	120	3x per week	In de praktijk: (les)lokaal 2 x onderhoud vloeren (nat reinigen) en 1x onderhoud interieur (tafels en rest interieur)

Leslokaal overig	80	2x per week	In de praktijk: leslokaal 1 x onderhoud vloeren (nat reinigen) en 1x onderhoud interieur (tafels en rest interieur)
Bureau kamers	40	1x per week	Kantoren, vergaderruimten
Overige ruimten	40	1x per week	
Berging/Technische ruimten	0	N.v.t.	Indien nodig op afroep

Tabel 1: Reguliere Werkzaamheden

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

Tevens maakt Opdrachtgever voor de klaslokalen gebruik van zogeheten klassenkaarten, opgenomen als bijlage 1D. Deze klassenkaarten zijn zichtbaar aangebracht bij het betreffende lokaal. Op de klassenkaarten is weergegeven welke ondersteunende handelingen door Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, met als doel het schoonmaken en houden van de ruimte te vereenvoudigen.

2.2.4. Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer inspanningsgericht uitgevoerd conform de opgegeven frequenties om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- Schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter (tabel 2)
- Periodiek vloeronderhoud: machinale schrobwerkzaamheden en conserveren (tabel 3)
- Het stofvrij maken van plafond- en luchtroosters (paragraaf 2.2.5)
- Het uitvoeren van dieptereiniging sanitair (paragraaf 2.2.6)
- Het uitvoeren van periodieke werkzaamheden (dienstverleningsmatrix)

Indien hiervan om welke reden dan ook wordt afgeweken, vindt vooraf afstemming plaats met de Opdrachtgever.

Voor alle periodieke werkzaamheden geldt dat deze na uitvoering door Opdrachtgever ter controle afgetekend worden. Onderhoud aan de vloeren is conform de onderhoudsvoorschriften van de vloerleverancier(s).

De volgende frequenties voor de periodieke werkzaamheden interieur gelden (Deze zijn opgenomen in de aanneemsom voor de dagelijkse en periodieke werkzaamheden):

Periodieke werkzaamheden interieur	Frequentie	Omschrijving
Schoonmaak > 2.00 meter	4x per jaar	Sanitaire ruimten, keuken en pantry's
Schoonmaak > 2.00 meter	2x per jaar	Leslokalen, verkeersruimten, kantoren, koffie/teamkamer en overige ruimten

Tabel 2: Periodieke werkzaamheden interieur

De volgende frequenties voor periodiek vloeronderhoud gelden (Voor deze dienstverlening worden aparte prijzen gerekend en in de totaalstaat in het Prijzenblad opgenomen):

Periodieke werkzaamheden	Frequentie	Omschrijving
Linoleumvloeren	1 x per jaar	Conserveren (strippen en twee nieuwe waslagen)
Linoleumvloeren	2 x per jaar	Machinaal schrobben van vloeren
Schoonloopmatten	1 x per jaar	Volledig (tapijt) reinigen (sproei-extractie methode)
PVC en stenen vloeren	2 x per jaar	Machinaal schrobben (niet sanitaire ruimten)
Vloeren sanitaire ruimten	3 x per jaar	Machinaal schrobben
Tapijt	1 x per jaar	Volledig reinigen (sproei-extractie methode)

Tabel 3: Periodieke werkzaamheden vloeren

Opdrachtnemer levert voor de start van schooljaar een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er geen leerlingen aanwezig zijn (buiten reguliere schooltijden). Dit betreft in de meeste gevallen tijdens de vakanties. Toegang tot de locatie, gedurende

vakantieperiode, zal vooraf afgestemd moeten worden met het lokale aanspreekpunt op de locatie. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

2.2.5. Aanvullende eisen stofvrij maken plafond- en luchtroosters

Het stofvrij maken van plafond- en luchtroosters wordt conform onderstaande frequentie uitgevoerd. De prijs voor deze werkzaamheden wordt separaat opgenomen in het prijzenblad.

Periodieke werkzaamheden	Frequentie	Omschrijving
Plafondrooster en luchtroosters	3 x per jaar	Het stofvrij maken

Tabel 4 Periodieke werkzaamheden plafond- en luchtroosters

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen en schoonhouden van plafondroosters en luchtroosters binnen de scope van de overeenkomst.

Bij het stofvrij maken van de plafond- en luchtrooster dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het stofvrij maken van de zichtbare delen van plafondroosters en luchtroosters, waarbij zichtbaar los stof en vuil wordt verwijderd;
- Het verwijderen van aanslag en lucht gehecht vuil, voor zover bereikbaar zonder demontage;
- Het reinigen van de direct omliggende oppervlakken, zodat geen vervuiling achterblijft op aangrenzende delen;
- Het signaleren en registreren van sterke vervuiling, beschadigingen of defecten aan roosters en dit melden bij de opdrachtgever.

2.2.6. Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Dieptereiniging sanitair wordt conform onderstaande frequentie uitgevoerd. De prijs voor deze werkzaamheden wordt separaat opgenomen in het prijzenblad.

Periodieke werkzaamheden	Frequentie	Omschrijving
Dieptereiniging sanitair	1 x per jaar	Volledig reinigen sanitair

Tabel 5 Periodieke werkzaamheden dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- Het ontkalken van sanitaire objecten;
- Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;

- Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- Het reinigen van voegen tussen tegels;
- Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.;
- Machinaal schrobben van vloeren sanitaire ruimten;
- Het reinigen van de afvoer van de wasbak.

2.2.7. Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de locatieleider van Opdrachtgever.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- Binnenzijde koffiezetapparaten, tenzij als extra taak;
- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
- Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;
- Tafeltjes: Graffiti vlekverwijdering;
- Gymtoestellen en -attributen;
- Opleiding specifieke elementen, zoals speelgoed;

2.3. Aanvullende werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de het reguliere schoonmaakonderhoud.

2.3.1. Sanitaire middelen

Het zorgen dat de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen voldoende zijn aangevuld maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De scholen zijn zelf verantwoordelijk voor het bestellen van de sanitaire artikelen en valt derhalve buiten de scope. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om defecten te melden bij het lokale aanspreekpunt.

2.3.2. Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- In ieder geval elke vrijdag na sluiting van de locatie(s) de afvalbakken ledigen;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- Indien mogelijk de verscheidenen stromen op de juiste manier scheiden en deponeren. Voorbeeld: Papier of plastic scheiden zodat het afgevoerd kan worden via de daarvoor bestemde container.
- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

2.4. Overige werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het periodieke schoonmaakonderhoud. Tenzij anders aangegeven dienen de kosten voor deze werkzaamheden opgenomen te worden in de periodieke werkzaamheden in het prijzenblad.

- Het verwijderen van kauwgom aan de onderzijde van het meubilair behoort tot de periodieke werkzaamheden en dient minstens één keer per jaar te gebeuren;
- Het grondig schoonmaken van het te beschrijven gedeelte van de whiteboards gedurende de vakanties of aan het eind van de laatste dag voor de vakantie (vier maal per jaar).

2.5. Werkzaamheden op afroep

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen moeten worden goedgekeurd door de

contractbeheerder (Specialist huisvesting & Facilitaire zaken). Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

2.6. Afronding periodieke werkzaamheden en werkzaamheden op afroep

Direct aansluitend op de uitvoering van alle periodieke werkzaamheden en werkzaamheden op afroep levert Opdrachtnemer de uitgevoerde werkzaamheden op aan de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen vertegenwoordiger. De Opdrachtgever (of aangewezen vertegenwoordiger) controleert de uitgevoerde werkzaamheden en keurt deze goed. Indien voor de betreffende werkzaamheden een specifieke procedure van toepassing is, geldt dat betaling door Opdrachtgever uitsluitend plaatsvindt wanneer deze procedure aantoonbaar en correct is doorlopen, conform de beschreven procedure.

2.7. Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie(s) kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn. De locaties zijn gedurende het schooljaar gemiddeld 40 lesweken geopend, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. Op feestdagen zijn de locaties gesloten, zijn er geen leerlingen en/of medewerkers aanwezig en vinden er geen standaard werkzaamheden plaats.

Het betreft de volgende feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- 1^e en 2^e Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag en de dag na Hemelvaartsdag
- 1^e en 2^e Pinksterdag
- 1^e en 2^e Kerstdag

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ná de zomervakantie de school weer schoon is en gebruiksklaar voor de start. Dit betekent concreet dat de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat in de laatste week van de zomervakantie alles wordt nagelopen. Hiervoor zijn binnen de 40 weken 4 dagen beschikbaar doordat

enkele feest- en bruggdagen niet in een vakantie vallen. Deze 4 dagen worden ingezet als vakantiebeurt voor het gebruiksklaar maken van de school.

Tijdens studiedagen zijn er geen leerlingen in de school, maar dient de school wel schoongemaakt te worden. Indien de Opdrachtnemer om die reden werktijden op die dag wil aanpassen, dan kan dat in overleg met de locatieleider.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat specifiek en periodiek onderhoud aan onder andere vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers aanwezig zijn (buiten kantoor tijden). Dit betreft in de meeste gevallen vakanties. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke tijden aangegeven per locatie. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Medegebruikers

In de Dienstverleningsmatrix en in de ruimtestaat staan medegebruikers van de scholen aangegeven. Dit zijn bijvoorbeeld de buitenschoolse opvang (BSO), peuteropvangen (PO) en kinderdagverblijven (KDV). Deze medegebruikers van de scholen zijn over het algemeen 52 weken per jaar geopend. In de ruimtestaat is inzichtelijk gemaakt om welke ruimten het gaat en welke frequentie daarvoor geldt. Indien de medegebruikers andere wensen hebben dan in het ruimtebestand is opgenomen wordt dit in samenspraak achteraf besproken en desgewenst aangepast.

- De BSO ruimten zijn de ruimten van de school die buiten de schooltijden en in de vakanties worden gebruikt.

- De PSZ en KDV ruimten worden met name door deze doelgroepen gebruikt.

Inschrijver vermeld in het prijzenblad de prijzen voor de ruimten in gebruik door de medegebruikers.

Het is aan de medegebruikers of zij van de diensten van Opdrachtnemer gebruik wensen te maken, hetgeen betekent dat dit deel optioneel is. Na gunning dient Opdrachtnemer dit samen met Opdrachtgever inzichtelijk te maken. Het kan zijn dat er medegebruikers zijn die nog niet in het ruimtebestand zijn vermeld. In alle gevallen geldt dat medegebruikers (eventueel) na gunning gebruik kunnen maken van de condities van de Overeenkomst.

2.8. Gebruik materialen en middelen

2.8.1. Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Op elke locatie heeft Opdrachtnemer beschikking over een Schoonmaakberging. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

2.8.2. Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

2.8.3. Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer 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 “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- Periodiek: 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;
- Na iedere reparatie.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen 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.

2.8.4. Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten (handzeep, handdoek rollen en tissuepapierproducten) bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door Opdrachtgever;
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
 - De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 - De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 - Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

3. Glasbewassing

3.1. Richtlijnen

Oprachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

3.2. Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief boeiboorden, vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

Buiten scope:

- Gevelreiniging valt buiten de scope van deze opdracht en maakt derhalve geen onderdeel uit van de dienstverlening.

3.3. Meters en frequenties

In het Prijzenblad in bijlage 4 is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie en de bijbehorende frequentie. De vierkante meters van het separatieglas zijn enkelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (prestatiegericht) uitgevoerd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen na gunning de inzet van eventuele benodigde bereikbaarheidsmiddelen af.

3.4. Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Deze jaarplanning dient op dagniveau te zijn, in verband met de voorbereidende werkzaamheden (leeghalen ramen) en het onderwijs dat gegeven wordt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;

- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver.
- Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.
- Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door het lokale aanspreekpunt van de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd.

3.5. Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1. Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- Een locatie wordt afgekeurd als meer dan 10% van het aantal vierkante meter glasdelen niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;

- Indien één maal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft de Aanbestedende dienst het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan de Aanbestedende dienst besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

3.5.2. Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

4. Duurzaamheid

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

4.1. Goed werkgeverschap

4.1.1. Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.1.2. Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

4.1.3. Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

4.2. Milieu

4.2.1. Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de

toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

4.2.2. Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

4.3. VGWM-plan

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven en te beschikken over de juiste vergunningen en certificaten.

Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende bepalingen, zoals omschreven in de Arbowet, veiligheidsconvenanten, normen en richtlijnen en verricht alle activiteiten met veiligheidsmanagement (o.m. RI&E, beheersmaatregelen) die nodig zijn om de algehele veiligheid te waarborgen. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locaties van Opdrachtgever buiten kantoor tijden;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;

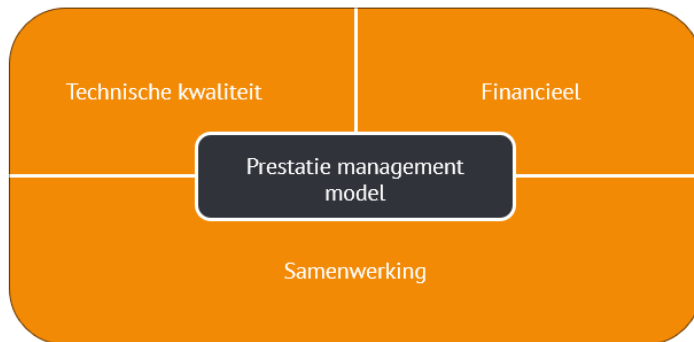
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de Overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever.

5. Contractmanagement

5.1. Prestatiemanagement

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een drietal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In figuur 2 zijn deze weergegeven.



Figuur 2: Prestatie management model

De drie KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

5.1.1. Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen per locatie	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal één keer per contractjaar per locatie, met mogelijkheid tot uitbreiding
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; ▪ Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; ▪ Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer. 			

5.1.2. Financieel/Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<p><u>Beschrijving</u></p> <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.</p> <p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Tijdig sturen van facturen	Reguliere (periodieke) facturen: $\geq 98\%$ van de facturen wordt uiterlijk binnen 1 maand na afloop van de factuurperiode aangeleverd. Niet reguliere facturen (meerwerk): $\geq 95\%$ van de facturen wordt uiterlijk binnen 2 maanden na afronding van de werkzaamheden aangeleverd.	De tijdigheid van facturatie wordt per kwartaal gemeten op basis van een door opdrachtnemer aangeleverd overzicht met factuurdatum, afrondingsdatum van de werkzaamheden en type factuur. Opdrachtgever kan de gegevens steekproefsgewijs controleren; de resultaten worden opgenomen in de kwartaalrapportage.
<p><u>Beschrijving</u></p> <p>De Opdrachtgever hecht groot belang aan tijdige facturatie, aangezien zij werkt met subsidies en daarmee gebonden is aan strakke budgetten en verantwoordingsvereisten. Tijdig aangeleverde facturen zijn noodzakelijk om financiële sturing, subsidieverantwoording en budgetbewaking correct en efficiënt te kunnen uitvoeren.</p> <p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

5.1.3. Samenwerking

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie per perceel	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.2. Samenwerkingvorm

Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven naar een professionele en transparante samenwerking, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, duidelijke afspraken en open, constructieve communicatie. De samenwerking is relationeel van aard en gericht op partnerschap, waarbij prestaties, kwaliteitseisen, afspraken en verantwoordelijkheden helder zijn vastgelegd en worden geborgd. Binnen deze relatie staan oplossingsgerichtheid, wederzijds begrip en een continue open dialoog centraal.

Opdrachtnemer wordt geacht proactief bij te dragen aan een soepele samenwerking door tijdig te signaleren, voorstellen te doen ter verbetering van de dienstverlening en afstemming te zoeken met relevante contactpersonen van Opdrachtgever. Partijen voeren periodiek overleg, zoals opgenomen in 5.3.1 overlegstructuur.

5.3. Communicatie

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

5.3.1. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatieteam	Centraal aanspreekpunt per perceel	Binnen 1 maand na definitieve gunning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstart- en implementatieplan; ▪ Format (kwartaal) rapportage; ▪ RI&E.

Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Manager Huisvesting & Facilitaire zaken, Specialist Huisvesting & Facilitaire zaken	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Financiële voortgang; ▪ MVO en innovatie; ▪ Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/accountmanager	Specialist Huisvesting & Facilitaire zaken	4x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwartaalrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Klantbeleving; ▪ Klachtenregistratie en -behandeling; ▪ Inzet en kwaliteit medewerkers; ▪ Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Locatieleiders (directeuren locaties), conciërges	12x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mutaties; ▪ Facturatie; ▪ Knelpunten en verbeterpunten; ▪ Operationele aangelegenheden.

Tabel 1: Overlegstructuur

5.3.2. Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;

- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

5.4. Meldingen

5.4.1. Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via e-mail en/ of telefoon. Na afhandeling van een klacht of storing stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever in kennis. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer maandelijks een rapportage aan de contractbeheerder, waarin ten minste de aard van de melding, de uitgevoerde werkzaamheden en het moment van afhandeling zijn opgenomen.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

5.4.2. Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de Opdrachtgever. Net als bij klachten en storingen verstrekt de Opdrachtnemer een schriftelijke rapportage aan de contractbeheerder na afhandeling van de calamiteit. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de Opdrachtgever en/of de melder van de calamiteit na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

5.4.3. Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 á 2 werkdagen
Wensen en informatie	8 uur	5 werkdagen
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit.

Tabel 2: Oplostijdenmatrix

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

5.4.4. Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m² dienen als volgt te worden verwerkt:

Door de Opdrachtgever geconstateerde afwijkingen

- Opdrachtgever geeft zo snel mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- Opdrachtnemer levert op de 25^e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Door de Opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen zijn uitsluitend meldbaar binnen de eerste twee weken na aanvang van de uitvoering, dan wel binnen de eerste twee weken na hervatting van de uitvoering na een verbouwing.

- Opdrachtnemer constateert nodige mutatie tijdens uitvoering werkzaamheden, geeft dit binnen 5 werkdagen door aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever geeft akkoord of geen akkoord op mutatie, indien akkoord dan volgt;
- Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- Opdrachtnemer levert op de 25^e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;

- Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m² geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

6. Personeel

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

6.1. Management Opdrachtnemer

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

6.1.1. Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

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

6.1.2. Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en (twee) wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te

kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt voor per perceel. De Operationeel Coördinator zal maandelijks met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanneme. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

6.2. Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Deze zijn op te vragen via een bericht in de Berichtenmodule op TenderNed. Dit bericht dient een emailadres te bevatten waar de gegevens naartoe gestuurd kunnen worden, en dit bericht dient uiterlijk voor het indienen van de vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen ontvangen te zijn via TenderNed.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

6.3. Undermanagement

Opdrachtgever heeft een aantal schoonmaakmedewerkers in eigen dienst en wenst deze via een undermanagement constructie onder te brengen bij Opdrachtnemer. Medewerkers verrichten geen andere werkzaamheden dan schoonmaakwerkzaamheden. In bijlage 1C “Undermanagement medewerkers 2026” is een overzicht opgenomen van aantal medewerkers, op welke locatie zij werkzaam zijn en het aantal uren en FTE. Opdrachtgever blijft formeel verantwoordelijk voor deze medewerkers en de medewerkers blijven in dienst bij Opdrachtgever, waarbij de arbeidsvoorwaarden van Opdrachtgever leidend zijn.

- De medewerkers vallen in de huidige situatie onder de verantwoordelijkheid van de schooldirecteuren. Verzuimbegeleiding is de verantwoordelijkheid van de betreffende schooldirecteur.
- De medewerkers komen onder aansturing van Opdrachtnemer.
- Vervanging dient door Opdrachtnemer ingeregeld te worden.
- Indien één van deze medewerkers uitvalt of wordt vervangen wordt de managementfee met betrekking tot deze persoon die Opdrachtnemer voor de aansturing in rekening brengt, verrekend en niet in rekening gebracht.
- Bij eventueel verloop van de medewerker zal deze niet worden aangevuld door Opdrachtgever, maar dient Opdrachtnemer voor de opvulling te zorgen indien nodig.
- Alle medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
- De huidige schoonmaakmedewerkers van Stichting Atalanta zijn niet in het bezit van een basisopleiding schoonmaken.
- Eén FTE is 40 uur.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- De bezetting en maakt daarvoor (o.a.) gebruik van de undermanagement medewerkers, stelt een rooster op en maakt afspraken over werktijden;
- Het leveren van middelen en materialen aan de undermanagement medewerkers, zodat op iedere locatie op een gelijke manier de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit is onderdeel van de kosten voor undermanagement;
- De operationele zaken met betrekking tot de undermanagement medewerkers, zoals vakantie aanvragen e.d.;
- Borging en continuïteit van de dienstverlening, waaronder vervanging bij ziekte, verlof of beëindiging van het dienstverband. De medewerkers worden alleen vervangen indien daar directe aanleiding voor is. De kosten voor vervanging worden doorbelast aan Opdrachtgever conform de opgegeven uurtarieven;
- De dagelijkse operationele en functionele aansturing ten aanzien van werkinhoud, houding, gedrag, etc.;
- Het voeren van periodiek werkoverleg met de medewerker;

- Adequate communicatie naar Opdrachtgever van de desbetreffende locatie als er afspraken, afwijkingen etc. zijn gemaakt met de medewerker die afwijken van de standaard afspraken;
- Adequate communicatie (Opdrachtgever verzorgt wel de interne communicatie ten aanzien van ontwikkelingen binnen de eigen organisatie).

6.3.1. Undermanagement in het prijzenblad

In het ruimtebestand is opgenomen welke ruimten de eigen medewerkers worden schoon gemaakt. Dit is een benadering en zal in de praktijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader worden afgestemd. Opdrachtnemer geeft voor alle ruimten in het prijzenblad, ook waar sprake is van Undermanagement, de prijzen op. De ruimten die, na afstemming met de locatie, door de eigen medewerkers worden gedaan, worden uit het totaalbedrag gehaald. Indien sprake is van vervanging als gevolg van vakantie, ziekte of permante invulling, dan gelden voor deze ruimten de tarieven die reeds zijn opgenomen in het prijzenblad. Het aandeel voor de aansturing voor undermanagement komt dan te vervallen.

6.4. Eisen schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

6.4.1. Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basisopleiding direct leidinggevenden' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de

uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;

- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse of Engelse taal. Deze medewerker is het aanspreekpunt voor de locatie. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

6.4.2. Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

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

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

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

6.4.3. Indienstreding

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

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

- Naam;
- Geboortedatum;

- Nummer van wettig ID;
- Functie;
- Opleidingen.

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

Alle medewerkers dienen vóór aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een VOG voor het screeningsprofiel 'onderwijs en kinderdagverblijf', niet ouder dan twee (2) maanden. Medewerkers zonder geldige VOG kunnen niet worden ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en zijn derhalve niet bevoegd om werkzaamheden te verrichten op een school- of kinderopvanglocatie.

Iedere twee jaar dient voor alle medewerkers een nieuwe VOG aangevraagd te worden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vóór start van contract en na twee jaar hierover. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer. Medewerkers zonder VOG mogen niet werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever.

6.4.4. Vervanging

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

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

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

6.4.5. Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt alarmcodes en/of sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 1A is per locatie het toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Sleutels worden enkel uitgegeven na ondertekening van een sleutelverklaring. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van verlies of diefstal. De schade wordt tegen de kostprijs aan Opdrachtnemer doorbelast met een maximaal schadebedrag van € 10.000,- per gebeurtenis. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen. Sleutels of alarmcodes mogen niet doorgegeven worden aan andere partijen of collega's zonder toestemming van het lokaal aanspreekpunt van Opdrachtgever.

Indien kosten ontstaan als gevolg van foutieve of onnodige alarmopvolging, en deze het directe gevolg zijn van handelen of nalaten van de Opdrachtnemer, worden deze kosten volledig in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van alarmopvolging, meldkamerkosten en eventuele kosten van derden.

6.4.6. Parkeerbeleid

Op de locatie(s) van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van parkeergelegenheid.

6.5. Veiligheid

6.5.1. BHV

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

6.5.2. Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

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

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

6.6. Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

7. Transitie

7.1. Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

7.2. Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.