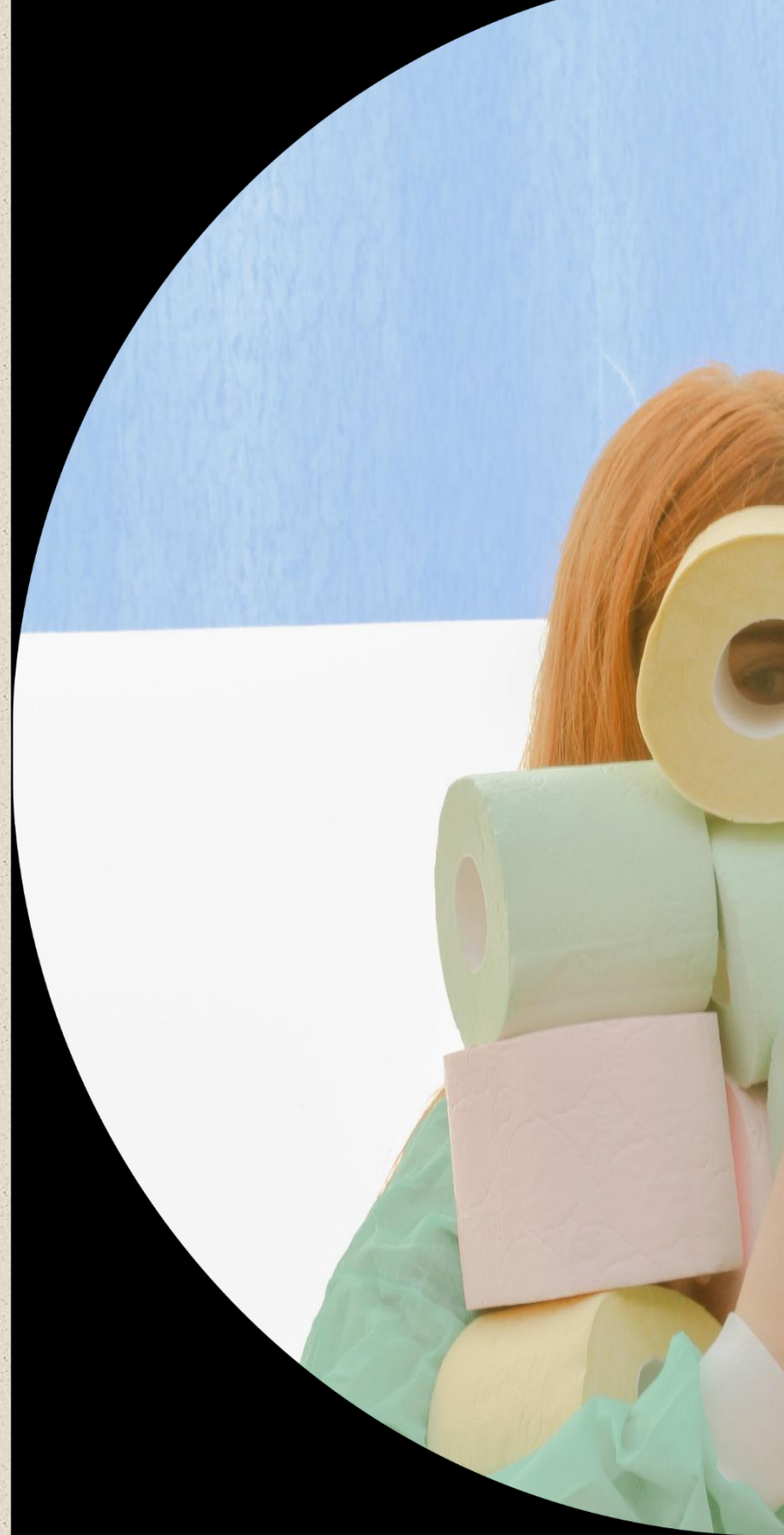


# Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAK  
GEMEENTE HEEMSTEDE EN  
GEMEENTE BLOEMENDAAL**



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....</b>	<b>3</b>
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT .....	3
1.2. SCOPE .....	3
1.3. SOCIAL RETURN.....	3
1.4. WERKBARE DAGEN.....	3
1.5. WERKTIJDEN.....	3
1.6. SCHOONMAAK RESULTAAT .....	3
1.7. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN .....	4
1.8. DAGSCHOONMAAK.....	4
1.9. GESCHIEDEN AFVAL INZAMELING .....	4
1.10. CONTRACTMUTATIES.....	4
1.11. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE .....	5
1.12. NULMETING.....	5
1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE OPDRACHTNEMER .....	5
<b>2. REGIEWERKZAAMHEDEN .....</b>	<b>7</b>
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN .....	7
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN .....	7
<b>3. SANITAIRE VOORZIENINGEN .....</b>	<b>7</b>
<b>4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....</b>	<b>7</b>
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES .....	7
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID .....	7
4.3. MILIEU .....	8
<b>5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....</b>	<b>9</b>
5.1. PERSONEEL .....	9
5.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE .....	9
5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG .....	9
5.4. LEGITIMATIE .....	9
5.5. BEDRIJFSKLEDING .....	9
5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN .....	9
5.7. VEILIGHEID.....	10
5.8. SCHADE .....	10

<b>6. COMMUNICATIE .....</b>	<b>11</b>
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	11
6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER .....	11
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE .....	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN .....	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK .....	11
<b>7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) .....</b>	<b>12</b>
7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR .....	12
7.2. KWALITEITSMEEETSISTEEM VSR EN UITVOERING.....	12
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR .....	12
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER.....	13
7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS .....	13
7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT .....	14
7.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER AUDIT .....	14
<b>BIJLAGE A.1 OPLEVERSTAAT.....</b>	<b>14</b>

## 1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

### 1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

De opdrachtgever heeft met schoonmaakonderhoud en de samenwerking met opdrachtnemer de volgende doelstelling:

- Een schone, opgeruimde en veilige werkplek bieden aan de medewerkers en bezoekers van de gemeentelijke gebouwen;
- Een frisse en verzorgde uitstraling realiseren in alle gebouwen;
- Schoonmaakonderhoud dat uitstekend aansluit bij de technische staat van onderhoud van de uiteenlopende gebouwen;
- Een constructieve transparante samenwerking met korte lijnen in de contacten, snelle reactie op vragen en een hands-on mentaliteit.

### 1.2. SCOPE

De scope van de opdracht betreft:

- Dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud van kantoorgebouwen, gemeentewerf, gymzalen, begraafplaats;
- Het bijvullen van sanitaire dispensers.

Buiten scope:

Glasbewassing maakt geen onderdeel uit van de opdracht evenals het leveren (bestellen) van sanitaire voorzieningen.

### 1.3. SOCIAL RETURN

Inschrijver verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

### 1.4. WERKBARE DAGEN

Bij de opdrachtgever wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. Er zijn per locatie sluitdagen. Het havengebouw is gesloten buiten het vaarseizoen. (november t/m maart).

Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door de opdrachtgever tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is gebaseerd op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie.

### 1.5. WERKTIJDEN

De gewenste en huidige werktijden/ oplevertijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn opgenomen in de bijlage Locatieoverzicht. Na gunning worden de definitieve werktijden/oplevertijden in overleg vastgesteld.

### 1.6. SCHOONMAAK RESULTAAT

De opdrachtgever wil duidelijkheid kunnen geven over schoonmaak en wat de locaties mogen verwachten. Zowel wat betreft schoonmaakhandelingen als frequenties als de werktijden. De opdrachtgever wil daarom dat de opdrachtnemer meteen na gunning en voor de start van het contract schoonmaakprogramma's opstelt die aansluiten bij het gewenste schoonmaak resultaat conform Bijlage A.1.

Na schoonmaak voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in Bijlage A.1 beschreven resultaat en opleverniveau.

Het aan te leveren schoonmaakprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtetechnische categorie wordt een werkprogramma aangeleverd.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden tijdig gecommuniceerd met de locatiecontactpersoon.

#### 1.7. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Als periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de opdrachtnemer dit schriftelijk aan de opdrachtgever. Hierbij geeft de opdrachtnemer aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie  $\geq 12$  x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie  $\geq 4$  x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie  $\geq 1$  x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de opdrachtnemer deze af in het logboek.

#### 1.8. DAGSCHOONMAAK

De opdrachtgever is wenst overdag gebruik te kunnen maken van een schoonmaker voor het uitvoeren van incidentele werkzaamheden of extra schoonmaak van drukbezochte ruimten.

De dagkracht (of meerdere schoonmakers als er maar iemand aanwezig is en beschikbaar) wordt dagelijks ingezet van 9.00 uur tot 16.30 uur voor het uitvoeren van diverse gecaluleerde bestek werkzaamheden, zoals omschreven in het programma van eisen. Ook is de dagkracht oproepbaar voor incidenten gedurende de genoemde werktijden.

#### 1.9. GESCHEIDEN AFVAL INZAMELING

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, restafval en drinkbekers gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken/ papier en restafval ingezameld in losse afvalbakken per werkplek/ bureau/ruimte is één afvalbak aanwezig. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

De opdrachtnemer past de dienstverlening aan aan het afvalbeleid per locatie.

#### 1.10. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt de opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt de opdrachtgever dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer. Hierdoor kan de opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden maandelijks/per kwartaal verrekend met de opdrachtnemer.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder ook gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de opdrachtnemer een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring van dit overzicht ontvangt de opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te

houden voor de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de opdrachtnemer hierin vereist.

#### 1.11. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Als een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever met de opdrachtnemer in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan daarom wijzigen.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

#### 1.12. NULMETING

Na gunning krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige opdrachtnemer(s) een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk drie weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende opdrachtnemer(s) een eventuele

achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

#### 1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE OPDRACHTNEMER

Bij gunning hanteert de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan met de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van het component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

## 2. REGIEWERKZAAMHEDEN

### 2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Volgens het calculatiemodel geeft de opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### 2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord van ondertekent de opdrachtgever een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

## 3. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Opdrachtgever is zelf eigenaart van de sanitaire dispensers. Van opdrachtnemers wordt het volgende verwacht:

- voorraden op peil houden door bij opdrachtgever te signaleren dat er besteld moet worden;
- mede verantwoordelijk dat er nooit misgegrepen kan worden met betrekking tot de verbruiksartikelen;
- signaleren van technische verstoringen in de dispensers;
- dagelijks legen van afvalbakken en hygiëne boxen;

- bijvullen van alle verbruiksartikelen: toiletpapier, zeep, luchtverfrissers, tissues/handdoekjes;
- het verspreiden van verbruiksartikelen van de centrale voorraad bij het gemeentehuis naar de andere locaties.

## 4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

### 4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. De opdrachtnemer neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever.

De opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de opdrachtnemer professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

### 4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden

uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt als deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af 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.

De opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

#### 4.3. MILIEU

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien

van etikettering.

- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## 5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

### 5.1. PERSONEEL

De opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de opdrachtnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend.

Als de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.

### 5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

### 5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de opdrachtgever (s) te ontzeggen.

Als de opdrachtnemer kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet/ook voor medewerkers die al op locaties van de opdrachtgever werkzaam zijn en overgenomen worden.

### 5.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht een door de opdrachtgever verstrekte toegangspas zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 5.5. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### 5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van de opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen WiFi, c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de opdrachtgever. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

### 5.7. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning voert de opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.

### 5.8. SCHADE

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de opdrachtnemer, wordt op de opdrachtnemer verhaald.

De opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

## 6. COMMUNICATIE

### 6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed uitdrukken in het Nederlands of Engels en in overleg in een andere taal. Belangrijk is dat er dagelijks minstens één persoon in het Nederlands moet kunnen communiceren met de opdrachtgever en personeel op de momenten dat er schoongemaakt wordt.

Opdrachtnemer zorgt dat communicatie met de opdrachtgever middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

### 6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN OPDRACHTNEMER

De communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever.

De Facilitair teamleider onderhoudt het contact met de opdrachtnemer over de kwaliteit, samenwerking op locaties en de acties uit kwaliteitsmetingen.

### 6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

De opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI)
- Financieel overzicht van extra werkzaamheden
- Klachten en samenwerking op locatie
- KPI resultaten/kwaliteitsmetingen en acties

- Resultaten interne controles

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

### 6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten bereikbaar gedurende de schoonmaakwerktijden. In geval van een calamiteit kan binnen een half uur begonnen worden met schoonmaakwerkzaamheden.

### 6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De opdrachtnemer verstrekt een locatie informatieboek aan de opdrachtgever. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van opdrachtnemer en de opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning [bij resultaatgericht verwijderen];
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

De opdrachtgever geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

## 7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

De opdrachtgever wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de opdrachtnemer pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan. Opdrachtgever zal de KPI 2 t/m 4 niet standaard hanteren maar enkel als de kwaliteit achterblijft. VSR-KMS wordt wel standaard toegepast.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
1. VSR-KMS	4 per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
2. Belevingskwaliteit	1 per jaar	Minimale score 7,8
3. Programma van Eisen audit	1 per jaar	Minimale score 90%
4. Kwaliteitsaspecten inschrijving opdrachtnemer audit	1 per jaar	Ja, volgens offerte gerealiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Als blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de opdrachtnemer een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

### 7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

### 7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd volgens NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is xx maal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; volgens NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Opdrachtnemer zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

### 7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de opdrachtnemer.
- Als bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

#### 7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald als 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
<b>Technische kwaliteit</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	<b>Voldoende</b>
2024.2	17-6-2024	<b>Onvoldoende</b>
2024.2h1	1-7-2024	<b>Voldoende</b>
2024.3	24-9-2024	<b>Voldoende</b>
2024.4	13-12-2024	<b>Voldoende</b>
<b>Percentage voldoende</b>		<b>80%</b>
<b>Rapportcijfer</b>		<b>8,0</b>

#### 7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Opdrachtnemer doet een voorstel voor een belevingsmeting onder de locatie gebruikers van de opdrachtgever. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de opdrachtnemer, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de opdrachtnemer overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de opdrachtgever;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,8.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

## 7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

1 maal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de opdrachtnemer de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: *(Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10*.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

DE OPDRACHTGEVER						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				<b>45</b>	<b>0</b>	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Als er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de opdrachtnemer een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

## 7.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER AUDIT

Na gunning benoemt de opdrachtgever, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de opdrachtnemer, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de opdrachtnemer.

1 maal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de opdrachtnemer beoordeeld.

### BIJLAGE A.1 OPLEVERSTAAT

Dit document is separaat als bijlage A.1 bij dit document gevoegd.