

Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud

De uitvoering van het laagfrequent vloeronderhoud, zoals het polymeren (conserveren) van de linoleum vloeren, dient in overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden. Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakweken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord.

Voor het laagfrequent vloeronderhoud gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij het uitvoeren van vloeronderhoud worden de onderhoudsadviezen van de leverancier gevolgd. Afwijking hierop wordt vooraf met de Opdrachtgever besproken.
- Voor alle objecten van Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een (jaar-) planning op:
 - per locatie;
 - op weekbasis;
 - rekening houdend met evenementen / sluitingen etc.;
 - inhoud van de geplande werkzaamheden (onder meer keuze in te zetten producten) / raming;
 - doorlooptijd / inzet personeel;
 - **uiterlijk 4 weken na ingangsdatum Overeenkomst en vervolgens jaarlijks binnen 4 weken na start van het kalenderjaar;**
 - jaarplanning wordt besproken met Opdrachtgever;
 - na afstemming en akkoord van Opdrachtgever is gepresenteerde planning het uitgangspunt voor de uitvoering.
- Planning en uitvoering van gepland vloeronderhoud wordt afgestemd met Opdrachtgever op betreffende locatie. Dit moet **uiterlijk 10 werkdagen voor geplande uitvoering** plaatsvinden en afspraken worden vastgelegd. Afspraken omvatten minimaal:
 - datum en tijdstippen;
 - geplande personele inzet;
 - aanwezigheid / bereikbaarheid contactpersoon Opdrachtgever op locatie / afspraak opleveringscontrole;
 - interne communicatie naar gebruikers locatie (Opdrachtgever);
 - taakverdeling m.b.t. toegankelijkheid / uitruimen losse inventaris (Opdrachtgever);
 - afspraken over inventarisonderdelen die niet worden verplaatst;
 - signaleren potentiële risico's;¹⁾
 - bijzondere maatregelen (bijv. afzetten te behandelen gebouwdelen / aanbrengen waterkeringen etc.).
- Uitvoering vloeronderhoud omvat:
 - uit- en inruimen van meubilair en overeengekomen objecten;
 - uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden;
 - kwaliteitscontrole (werking chemicaliën, hechting, droging etc.);
 - bijwerken zogenaamd logboek laagfrequent vloeronderhoud (datum, tijdstippen, gebruikte middelen, bijzonderheden etc.);
 - signalering naar Opdrachtgever van beëindiging werkzaamheden i.v.m. opleveringscontrole.
- Administratieve afwikkeling:
 - per geplande uitvoeringsbeurt wordt een (digitale) werkbond opgesteld door Opdrachtnemer;
 - na uitvoering wordt – bij akkoord oplevering – de bond afgetekend voor akkoord door Opdrachtgever;
 - bij niet akkoord wordt dit op de bond vermeld met reden;
 - medewerkers Opdrachtgever leveren bond in bij objectleiding;
 - Opdrachtgever ontvangt een digitale kopie;
 - leiding Opdrachtnemer neemt binnen 1 werkdag contact op met Opdrachtgever op locatie;
 - bespreekt de klacht en doet voorstel aanpak om akkoord te behalen;
 - indien er geen overeenstemming is over de aanpak, volgt escalatie;
 - indien de werkbond is getekend voor akkoord, is dit bewijs voor geleverde prestatie of – in geval van extra werkzaamheden buiten Overeenkomst onderhoud - basis voor facturering;
 - het vloerenboek²⁾ wordt bijgewerkt en Opdrachtgever ontvangt een bijgewerkte digitale versie.
- In geval van escalatie geldt:
 - Objectleiding neemt contact op met Opdrachtgever.
 - In overleg wordt vastgesteld welke oplossing wordt gekozen om beoogd resultaat te bereiken.
 - Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, wordt het volgende escalatie echelon ingezet.
- Voor het afvoeren van afval geldt:
 - Residu van vloeren, zoals verf, lijm of coatings, wordt beschouwd als klein chemisch afval (KCA) en moet apart worden gescheiden van ander afval en worden ingeleverd door leverancier;
 - Het is niet toegestaan om resten verf, lijm of coatings bij het reguliere bedrijfs- of restafval te deponeren;
 - Voor de afvoer van KCA en andere gescheiden afvalstromen, dient een kopie van het officiële afvoer- of verwerkingsbewijs als bijlage bij de betreffende (digitale) werkbond te worden gevoegd.

¹⁾ bijvoorbeeld risico van schrobben bij niet naaddichte vloeren / vloerdelen

²⁾ handleiding voor het installeren en gebruik van diverse vloersoorten

Managementrapportage

Onderwerp	Voorbeeld items
Contract-nummer	Contractomschrijving
	Adres
	Plaats
	Oppervlakte in m2
Kosten-structuur	Directe personeelskosten
	Bedrijfsleiding
	Materiaalkosten
	Leveringen
	Autokosten
	Algemene kosten
	Huisvesting/administratie
	Overige kosten
	Totale kosten
Totaal resultaat	Voorcalculatie intern onderhoud
	Voorcalculatie overig (<12x per jaar)
	Voorcalculatie totaal
	Gewerkte uren vak volwassenen
	Gewerkte uren jeugdigen
	Gewerkte uren uitzendkrachten
	Gewerkte uren directe leiding
	Ziekte-uren
	Totaal uren
Verschil voor- en nacalculatie	Percentage ziekteverzuim
	Gemiddeld uurloon
	Uren
	CAO meerkosten
Omzet-gegevens	Contractschoonmaak
	Sanitaire dienstverlening
	Leveringen
	Regie (extra opdrachten)
	Totaalomzet
Voortgang kwaliteits-metingen	DKS
	VSR-KMS
	Laagfrequente metingen
	Beoordeling dienstverlening
MVI	Informatie over bedrijfsvoering, wijze van verpakking, wijze van doseren, gebruikte reinigingsmiddelen, energie, vervoer, afval en hergebruik
	Jaarlijks aanleveren overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding, wijze van verpakking en wijze van doseren
	Jaarlijks aanleveren overzicht van het vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen
	Bespreken werkwijzen die het milieu ontzien en de gezondheid en veiligheid op het werk respecteren
	Plan van aanpak ten behoeve van inzet SROI
Overig	Mutaties personeelsbestand
	Medewerkers overzicht incl. opleidingen en opleidingsplan
	Analyse van klachten
	Overzicht planningen en uitgevoerde beurten
	Jaarlijks bewijs van betaling verzekeringspremies en afdracht sociale lasten
	Naleven <i>Code Verantwoord Marktgedrag</i> . Goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar
	Werkdrukmeting en verbeteracties

BDV onderwerpen ter beoordeling

Onderwerp	Voorbeeld deelonderwerp
Processen	Tijdigheid analyse en voortgangsregistratie procescontrole
	Tijdigheid afhandeling meldingen logboek
	Juistheid afhandeling meldingen logboek
	Gebruik logboek
	Tijdigheid en juistheid jaarplanningen laagfrequente werkzaamheden schoonmaak
	Uitvoering laagfrequente werkzaamheden
	Oplevering laagfrequente werkzaamheden
	Tijdigheid en juistheid jaarplanning glasbewassing
	Uitvoering glasbewassing
	Oplevering glasbewassing
	Actualiteit en juistheid objecthandboek/gebouwinformatieboek
	Tijdigheid en juistheid contractbeheer
	Tijdigheid en juistheid aanleveren verklaringen
	Naleven huisregels
	Nakomen werkafspraken
	Beheersing ziekteverzuim en verlof
	Vervanging bij ziekte en vakantie
	Taalvaardigheid/taalbeheersing uitvoerend personeel
	Taalvaardigheid/taalbeheersing leidinggevend personeel
	Inzet jeugd
	Inzet personeel derden
	Inzet leiding
	Kleding en identificatie
	Actualiteit en juistheid werkprogramma's en instructies voor medewerk(st)ers
	Onderhoud van werkkasten
	Onderhoud van machines en materialen
	Nakomen afspraken uit Aanbestedingsdocumenten en Inschrijving
	Opvolging resultaten uit Kwaliteitsmetingen
Klant-tevredenheid	Klachtenprocedure en doorlooptijden
	Klachtenregistratie en overzichten
	Klantwaardering
Financieel	Juistheid facturering: regulier
	Juistheid facturering: regie werkzaamheden
	Juistheid facturering: glasbewassing
	Tijdigheid en juistheid managementrapportages
Ontwikkeling en groei	Tijdigheid verbetervoorstellen
	Tijdigheid RI&E
	Tijdigheid verklaring duurzaamheid schoonmaakmiddelen
	Scholing medewerk(st)ers
	Scholing medewerk(st)ers: RAS gecertificeerde (of gelijkwaardig)
	Vakbekwaamheid

Huisregels

Huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever specifiek bestemd voor derden	
1	Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
2	Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
3	Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
4	Als iets defect of vernield is, meld dit dan direct aan de Opdrachtgever;
5	Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
6	Niet-roken tijdens het werk;
7	Niet roken in het gebouw en op het terrein;
8	Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
9	Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
10	Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
11	Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
12	Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;
13	Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;
14	Geen pauze op andere dan daarvoor met de Opdrachtgever afgesproken tijden;
15	Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
16	Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over medewerkers van de Opdrachtgever;
17	Er wordt respectvol omgegaan met medewerkers, bezoekers, collega's en derden.

Overlegstructuur

Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Frequentie en onderwerpen (ten minste)
Strategisch		
Facilitair Manager	(Regio)Directie	1x per jaar (financieel) contract voortgang komende contractstermijn
Strategisch & Tactisch		
Facilitair Manager & Facilitair Coördinator	(Regio)Directie, Districtmanager, Rayonleiding	2x per jaar - kwaliteit van de geleverde dienst, zowel qua ontwerp als de uitvoering (beoordeling dienstverlening) - naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag t.a.v. goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar - managementrapportage - klachtenafhandeling - inzet van aantal productieve uren - op handen zijnde belangrijke wijzigingen - opleidingsplan medewerkers - samenwerking Opdrachtgever & Opdrachtnemer
Operationeel		
Facilitair Coördinator	Rayonleiding / Objectleiding	1x per 6 / 8 weken - bovengenoemde punten, inclusief naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag - afspraken met gebruikers binnen de schoonmaakovereenkomst - veiligheid en milieu - ziekte en verlof - opleiding en herinstructie - omstandigheden die de uitvoering van het schoonmaakonderhoud kunnen beïnvloeden - logboek en rapportages VSR en LF - samenwerking Opdrachtgever & Opdrachtnemer
Operationeel		
Facilitair Coördinator	Schoonmaakster/ Voorman/-vrouw	Dagelijks/wekelijks - (digitaal) logboek c.q. app - klachten/opmerkingen - lopende zaken/bijzonderheden komende periode - naleven Code Verantwoordelijk Marktgedrag t.a.v. goed opdrachtgeverschap: zorgvuldig, sociaal betrokken, transparant en controleerbaar.

- **Binnen 4 weken na startdatum contract** wordt de definitieve overlegstructuur vastgesteld
- Jaarlijks, aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, overlegt Opdrachtnemer een nieuw voorstel aan Opdrachtgever (qua data en tijdstippen)
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren aan alle deelnemers van het overleg en wel binnen 5 werkdagen. Voor het dagelijks/wekelijks operationeel overleg volstaat een actiepuntenlijst.

Objectboek

Het objectboek moet minimaal de volgende informatie bevatten

1	Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
2	Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
3	Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
4	Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;
5	Actuele indicatieve werkprogramma's;
6	Werktijden;
7	Actuele ruimtestaten;
8	Actuele taakkaarten;
9	Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;
10	Actuele plannings laagfrequente werkzaamheden;
11	Schoonmaakdagen;
12	Aanwezige huisregels;
13	RI&E's;
14	(Gebruikers)afspraken en procedures;
15	BHV-informatie van de Opdrachtnemer;
16	Verslagen Toolbox-meetings;
17	Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie;
18	Overzichts- en keuringsrapporten schoonmaakmachines;