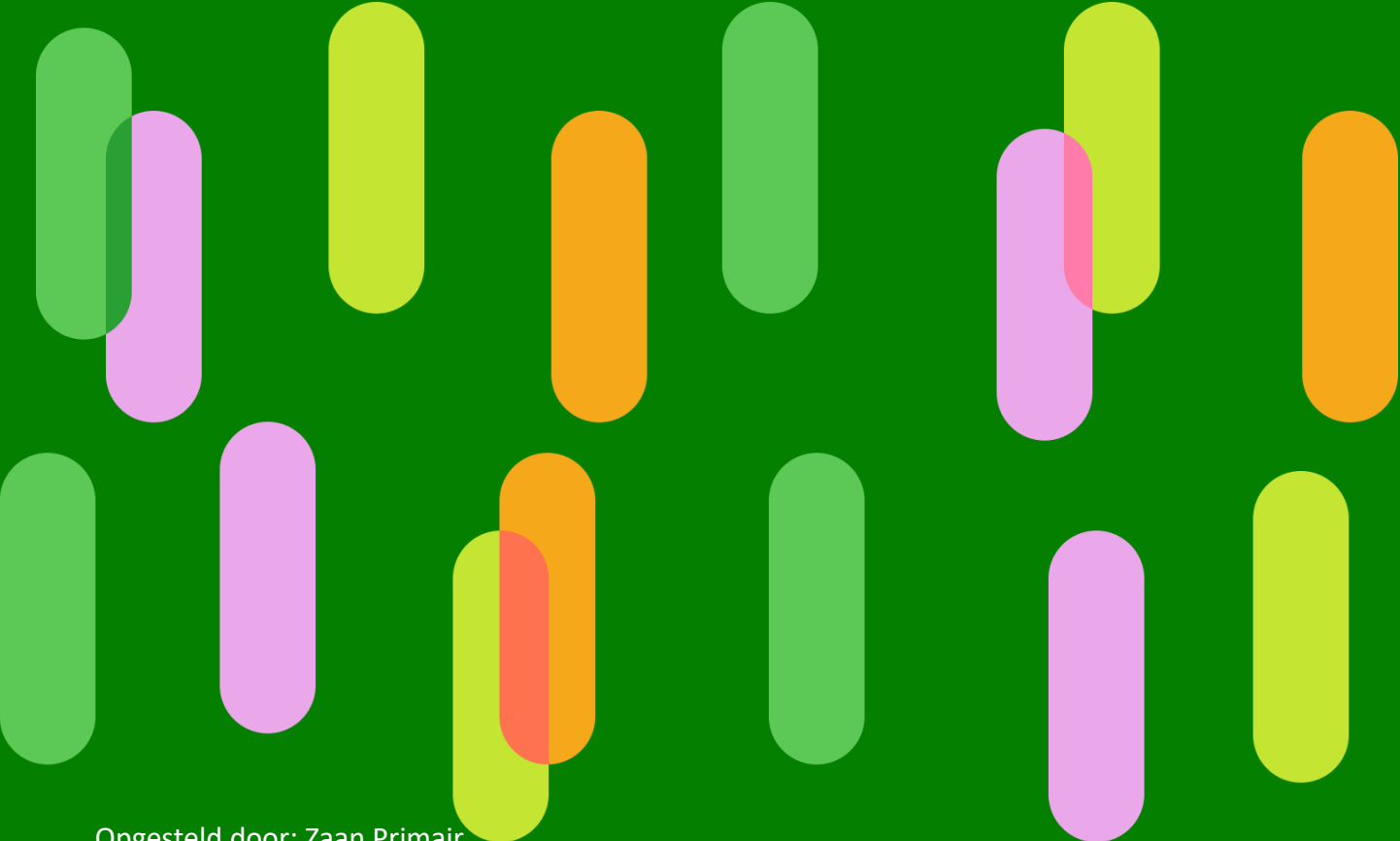


Programma van Eisen, behorend bij Europese Aanbesteding schoonmaakonderhoud



Opgesteld door: Zaan Primair
Versie: ZP082026
Datum: 14 augustus 2026

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. ALGEMEEN	5
1.1 Planningsverplichtingen.....	5
1.2 Materialen, middelen en machines.....	5
1.3 Toegang tot locaties	5
1.4 Calamiteiten	6
1.5 Ter beschikking gestelde voorzieningen.....	7
2. PERSONEEL	7
2.1 Naleving CAO en opleidingseisen	7
2.2 Werkgelegenheidsclausule en overnameverplichtingen	8
2.3 Personeelskwaliteit en houding	8
2.4 Signalering en meldplicht.....	9
2.5 Klachten over personeel	9
2.6 Conciërge-schoonmakers binnen Zaan Primair	9
3. WET- EN REGELGEVING	10
3.1 Naleving Arbowetgeving en CAO.....	10
3.2 Naleving interne regels en gedrag	10
3.3 Arbeidsmiddelen en keuringen	11
3.4 Veiligheid en ARBO Verantwoordlijkheden.....	11
3.5 RI&E	11
4. UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING	12
4.1 Uitvoeringstijden en dagen.....	12
4.2 Afvalverwijdering.....	12
4.3 Extra werkzaamheden	13
5. UITVOERING EN OPLEVERING DAGELIJKSE SCHOONMAAK	13
5.1 Begripsomschrijving	13
5.2 Uitvoering	14
5.3 Definities en aanvullende bepalingen	14
5.4 Periodieke werkzaamheden	15
6. UITVOERING EN OPLEVERING VLOERONDERHOUD	16
6.1. Begripsomschrijving	16
6.2 Uitvoering	16

6.3 Opleveringscriteria	17
7. SANITAIRE MIDDELEN	18
7.1 Navullen dispensers	18
7.3 Apparatuur.....	18
7.4 Storingen en defecten.....	18
8. CONTRACTMANAGEMENT	19
8.1 Algemeen	19
8.2 Inzet van derden.....	19
8.3 Facturering en indexatie.....	19
8.4 Mutaties	21
9. KWALITEIT	22
9.1 Kwaliteitsbewaking.....	22
9.2. Acceptance Quality Limit (AQL)	22
9.4 Malusregeling.....	24
9.5 Klachtenafhandeling.....	24
10. DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)	25
10.1 Algemeen	25
10.2 Onderneming.....	26
10.3 Milieu.....	26
10.4 Mensen.....	26
11. COMMUNICATIE	27
11.1 Algemeen	27
11.2 Logboek.....	28
12. START EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST	28
12.1 Voorbereiding en aanlevering documentatie.....	28
12.2 Implementatie en opstartfase.....	28
12.3 Managementrapportages.....	29
12.4 Einde en exit van de Overeenkomst.....	29
12.5 Oplevering en nulmeting	29

Inleiding

Voorliggend document bevat de eisen die Zaan Primair stelt aan de Opdrachtnemer ten aanzien van de te leveren schoonmaakdienstverlening.

Dit Programma van Eisen (PvE) omvat de algemene eisen die onverkort van toepassing zijn op alle percelen, locaties en scholen die onder deze aanbesteding vallen.

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting gegeven op de technische specificaties van de onderhavige opdracht. Aan de hand van relevante thema's en onderwerpen wordt de inhoud en omvang van de opdracht verder gespecificeerd en geconcretiseerd.

Dit Programma van Eisen (PvE) vormt een informatiedocument waarin de eisen en voorwaarden van Zaan Primair met betrekking tot het schoonmaakonderhoud zijn vastgelegd.

De in dit document opgenomen eisen zijn bindend en onvoorwaardelijk.

De inschrijver dient volledig, ondubbelzinnig en zonder voorbehoud te voldoen aan alle in het PvE opgenomen eisen.

Indien een inschrijver niet of niet volledig aan deze eisen voldoet, wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt de betreffende inschrijver niet in aanmerking voor verdere beoordeling of gunning van de opdracht.

1. ALGEMEEN

1.1 Planningsverplichtingen

1.1.1

Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatieperiode een planning op voor de uitvoering van de periodieke werkzaamheden op zowel school- als weekniveau.

1.1.2

De planning wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. De werkzaamheden mogen pas worden aangevangen na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

1.1.3

Opdrachtnemer is gehouden de planning jaarlijks te actualiseren en deze herziene planning opnieuw ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.

1.2 Materialen, middelen en machines

1.2.1

Opdrachtnemer beheert de voorraad aan materialen, middelen en machines zodanig dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet wordt belemmerd door voorraadtekorten of ondeugdelijke materialen of machines.

1.2.2

Opdrachtgever stelt hiertoe een geschikte opslagruimte ter beschikking.

1.3 Toegang tot locaties

1.3.1

Het personeel van Opdrachtnemer dient bereid en in staat te zijn op locaties waar dit van toepassing is het alarmsysteem te bedienen.

1.3.2

Indien als gevolg van onoordeelkundig gebruik van het alarmsysteem kosten ontstaan (bijvoorbeeld door onterechte alarmopvolging), komen deze kosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

1.3.3

Opdrachtgever verstrekt een duidelijke instructie met betrekking tot het gebruik van het alarmsysteem.

1.3.4

Bij het verlaten van het pand dienen medewerkers van Opdrachtnemer:

- De verlichting uit te schakelen;
- De ramen te sluiten.

1.3.5

Uitsluitend Personeel van Opdrachtnemer dat specifiek is aangewezen voor uitvoering van de Opdracht op de betreffende school, heeft toegang tot het gebouw.

1.3.6

Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de benodigde sleutels en/of toegangstags voor het betreden en afsluiten van de panden van Opdrachtgever. Het aantal te verstrekken middelen wordt per locatie vastgesteld.

1.3.7

Opdrachtnemer verwerkt alle door Opdrachtgever verstrekte (digitale) sleutels in een sleutelplan, dat ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt voorgelegd.

1.3.8

Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het juiste gebruik, beheer, toezicht en de beveiliging van alle aan haar verstrekte (digitale) sleutels en toegangsvoorzieningen.

1.3.9

Verlies, diefstal of beschadiging van (digitale) sleutels of toegangsmiddelen dient door Opdrachtnemer onmiddellijk aan Opdrachtgever te worden gemeld. Alle kosten die voortvloeien uit dergelijk verlies of diefstal komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

1.3.10

Schade die ontstaat als gevolg van het niet of niet correct afsluiten van gebouwen of ruimtes wordt verhaald op Opdrachtnemer.

1.3.11

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere medewerker die een (digitale) sleutel of toegangsmiddel ontvangt, op verzoek van Opdrachtgever een afzonderlijke sleutelverklaring ondertekent.

1.3.12

Het is Opdrachtnemer en haar medewerkers niet toegestaan (digitale) sleutels of toegangsmiddelen te gebruiken om derden, waaronder onderaannemers, toegang te verlenen tot gebouwen of terreinen van Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

1.4 Calamiteiten

1.4.1

Onder een calamiteit wordt verstaan: een gebeurtenis of situatie die niet verwijtbaar is aan Opdrachtnemer, zoals een inbraak, overstrooming of vergelijkbaar incident.

1.4.2

De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn als volgt vastgesteld:

- Tijdens daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur): maximaal 1,5 uur;
- Tijdens avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 07.00 uur): maximaal 2 uur;
- Op zaterdag (tussen 00.00 en 24.00 uur): maximaal 3 uur;
- Op zon- en feestdagen (tussen 00.00 en 24.00 uur): maximaal 3 uur.

1.4.3

De aanrijtijd wordt berekend vanaf het moment van melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het moment waarop Opdrachtnemer ter plaatse is met personeel en (standaard) middelen om de calamiteit te verhelpen.

1.4.4

Indien een School genoodzaakt is langer dan twee (2) weken te sluiten wegens onvoorziene omstandigheden (zoals tijdens de COVID-19-pandemie 2020–2021), treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een tijdelijke alternatieve invulling van de werkzaamheden en de bijbehorende vergoeding.

1.4.5

Opdrachtnemer stelt zich in dergelijke situaties flexibel en oplossingsgericht op.

1.5 Ter beschikking gestelde voorzieningen

1.5.1

Opdrachtgever stelt de volgende ruimten en voorzieningen ter beschikking aan Opdrachtnemer:

- Werkkasten;
- Energie en water.

1.5.2

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg en uitdrukkelijke toestemming bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever te gebruiken. Dit betreft onder meer, maar niet uitsluitend, computers, (elektrische) apparatuur en wasmachines die niet specifiek aan de Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld.

1.5.3

De aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werkkasten dienen te allen tijde schoon en opgeruimd te zijn en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor zij beschikbaar zijn gesteld.

1.5.4

Indien werkkasten afsluitbaar zijn, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het afsluiten daarvan, ook gedurende de schoonmaakwerkzaamheden.

1.5.5

Opdrachtnemer instrueert zijn medewerkers om schoonmaakmiddelen en werkkarren nimmer onbeheerd achter te laten.

2. PERSONEEL

2.1 Naleving CAO en opleidingseisen

2.1.1

Opdrachtnemer garandeert dat voor al haar Personeel de opleidingseisen behorende bij de vigerende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, volledig wordt nageleefd.

2.1.2

Onder geïnstrueerde medewerkers worden verstaan: medewerkers die door Opdrachtnemer een adequate voorlichting en instructie hebben ontvangen over de uit te voeren werkzaamheden, zodanig dat zij deze veilig, gezond en volgens voorschrift kunnen uitvoeren.

2.1.3

De instructie, bedoeld in artikel 2.1.2, omvat ten minste:

- Het gebruik van schoonmaakmiddelen, -methoden en -dosering;
- Het juiste gebruik van apparatuur en machines;
- Afvalbeheer;
- Gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, inclusief beperking van water- en energieverbruik.

2.1.4

Onder algemeen geschoolde medewerkers worden verstaan: medewerkers die beschikken over een afgeronde SVS-opleiding of een daarmee vergelijkbare interne bedrijfsopleiding.

2.1.5

Indien medewerkers niet beschikken over een dergelijke opleiding, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat binnen één (1) jaar na aanvang van de Overeenkomst 100% van het Personeel een SVS- of gelijkwaardige opleiding heeft gevolgd.

2.1.6

De objectleider dient te beschikken over een werk- en denkniveau op minimaal MBO-niveau en over een afgeronde SVS-basismodule Leidinggevend of een daarmee vergelijkbare opleiding.

2.1.7

Opleiding en training van het eigen Personeel zijn volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Alle hiermee samenhangende kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

2.1.8

Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerkers verstaan: medewerkers die met goed gevolg de opleiding “Vakopleiding Vloeronderhoud” en/of “Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist” hebben afgerond, of beschikken over een gelijkwaardige vakopleiding.

2.2 Werkgelegenheidsclausule en overnameverplichtingen

2.2.1

Bij gunning van de Opdracht past Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling toe overeenkomstig artikel 44 (“Wat is contractwisseling?”) van de vigerende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

2.2.2

Conform genoemd artikel is Opdrachtnemer verplicht om 100% van de onder de regeling vallende medewerkers, die ten minste 1,5 jaar op de betreffende locatie werkzaam zijn, over te nemen.

2.2.3

In het kader van deze Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst dient tevens artikel 44 (Werkgelegenheid bij Overeenkomstwisseling) van de CAO te worden gevolgd.

2.2.4

Het arbeidsvoorwaardenbeleid van Opdrachtnemer is ten minste gelijkwaardig aan de bepalingen van de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

2.2.5

Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking. In het kader van de AVG is het overzicht Overname personeel uit het programma van eisen niet als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten gevoegd. **Dit overzicht kan worden opgevraagd door een bericht te sturen middels de berichtenmodule in TenderNed.** Opdrachtgever aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de juistheid van deze gegevens.

2.2.6

Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen en dient bij zijn inschrijving rekening te houden met eventuele kosten verbonden aan de overname en inzet van overgenomen medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening van deze kosten plaats.

2.3 Personeelskwaliteit en houding

2.3.1

Alle (nieuwe) medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de Opdrachtgever dienen over een ‘verklaring omtrent het gedrag’ (VOG) te beschikken.

2.3.2

De VOG dient direct bij de start van het nieuwe contract van alle medewerkers beschikbaar te zijn.

2.3.3

Nieuwe medewerkers dienen vóór start van hun werkzaamheden te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

2.3.4

Van het uitvoerend Personeel verwacht Opdrachtgever dat zij hun werkzaamheden proactief, betrokken en dienstverlenend uitvoeren.

2.3.5

Het Personeel van Opdrachtnemer dient ten minste de leeftijd van achttien (18) jaar te hebben bereikt.

2.3.6

Opdrachtnemer waarborgt dat het Personeel volledig op de hoogte is van het Programma van Eisen en alle overige afspraken die van belang zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht.

2.3.7

Opdrachtnemer spant zich optimaal in om personeelsswisselingen tot een minimum te beperken en verplicht zich tot goed werkgeverschap om medewerkers te binden en te behouden.

2.3.8

Het Personeel van Opdrachtnemer dient zich in dien mate verstaanbaar te kunnen maken zodat communicatie met Opdrachtgever en gebruikers van het gebouw goed mogelijk is. De voorkeur ligt hierbij in de Nederlandse of Engelse taal maar communicatie via een vertaalapp is ook toegestaan mits de Opdrachtgever en gebruikers hier geen hinder van ondervinden.

2.3.9

Het uitvoerend Personeel dient tevens in staat te zijn het logboek en de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te lezen en te begrijpen.

2.3.10

Indien dit niet het geval is, biedt Opdrachtnemer op eigen kosten een taalcursus aan, waarna wordt verwacht dat het betreffende personeelslid de Nederlandse taal op een functioneel communicatieniveau beheerst.

2.3.11

Elke mutatie in het personeelsbestand van Opdrachtnemer die betrekking heeft op de uitvoering van de Opdracht, dient door Opdrachtnemer onverwijld en schriftelijk aan Opdrachtgever te worden gemeld.

2.4 Signalering en meldplicht

2.4.1

De schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak met betrekking tot het melden van verstoringen in de werkomgeving, zoals defecte verlichting, losse deurhendels of storingen aan apparatuur.

2.4.2

Verstoringen worden binnen 24 uur na constatering geregistreerd in het logboek en gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

2.5 Klachten over personeel

2.5.1

Indien Opdrachtgever ontevreden is over de uitvoering van werkzaamheden door een medewerker van Opdrachtnemer, wordt dit aangemerkt als een Klacht in de zin van de klachtenprocedure.

2.5.2

Indien een Klacht niet leidt tot een structurele oplossing, is Opdrachtgever gerechtigd te verlangen dat Opdrachtnemer de betreffende medewerker binnen een redelijke termijn vervangt.

2.6 Conciërge-schoonmakers binnen Zaan Primair

2.6.1

De Opdrachtgever heeft op een aantal scholen conciërges in dienst die tevens schoonmaaktaken uitvoeren. Deze medewerkers vallen niet onder de aansturing van de Opdrachtnemer.

2.6.2

Indien een conciërge de pensioengerechtigde leeftijd bereikt, bestaat de mogelijkheid dat deze conciërge wordt vervangen door een conciërge-schoonmaker. Tevens bestaat de mogelijkheid dat een locatie wordt onder gebracht bij het schoonmaakbedrijf wanneer een conciërge-schoonmaker uit dienst treedt.

2.6.3

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor adequate vervanging voor uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden bij afwezigheid wegens verlof of ziekte van de conciërge-schoonmakers. De conciërgetaken zijn geen onderdeel van deze vervanging.

3. WET- EN REGELGEVING

3.1 Naleving Arbowetgeving en CAO

3.1.1

Opdrachtnemer is verplicht zich bij de uitvoering van alle werkzaamheden te houden aan de geldende Arbowetgeving, inclusief de daaruit voortvloeiende besluiten en richtlijnen.

3.1.2

Opdrachtnemer past de CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf integraal toe, waaronder bepalingen betreffende vergoedingen van reis- en overige kosten in het kader van dienstreizen.

3.1.3

Opdrachtnemer houdt zich aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en handelt in overeenstemming met de beginselen van goed werkgeverschap.

3.1.4

Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de schoonmaak- en facilitaire branche.

3.2 Naleving interne regels en gedrag

3.2.1

Opdrachtnemer garandeert dat haar medewerkers alle interne regels, veiligheidsvoorschriften en toepasselijke wettelijke bepalingen naleeft binnen de gebouwen waar werkzaamheden worden uitgevoerd.

3.2.2

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van de opslagruimte na beëindiging van de werkzaamheden, zodat onbevoegde toegang door gebruikers van het gebouw wordt voorkomen.

3.2.3

Opdrachtnemer zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen informatie aan derden verstrekken over de goederen en/of diensten die aan Opdrachtgever worden geleverd, tenzij de verstrekking noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting.

3.2.4

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich op het terrein en in de gebouwen van Opdrachtgever te allen tijde correct, professioneel en als een betamelijk gast te gedragen.

3.2.5

Indien een medewerker van Opdrachtnemer deze gedragsregels overtreedt, is Opdrachtnemer verplicht de betreffende medewerker op eerste verzoek van Opdrachtgever te vervangen.

3.3 Arbeidsmiddelen en keuringen

3.3.1

Van alle machines die permanent op locatie aanwezig zijn, bevindt zich een kopie van het meest recente keuringsrapport in het logboek.

3.3.2

Zowel permanent aanwezige als incidenteel ingezette machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

3.3.3

Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruikmaakt van aan Opdrachtgever toebehorende materialen, merkt zij deze aan als eigendom van Opdrachtgever en houdt deze in goede staat.

3.3.4

Het gebruik van deze materialen geschiedt geheel voor risico van Opdrachtnemer.

3.4 Veiligheid en ARBO Verantwoordelijkheden

3.4.1

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

3.4.2

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

3.4.3

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving.

3.4.4

De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

3.5 RI&E

3.5.1

De Opdrachtnemer stelt uiterlijk één week vóór de opstart van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) op en legt deze ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.

3.5.2

De Opdrachtnemer beschikt op het moment van inschrijving over een volledige, gevalideerde RI&E en een actueel Plan van Aanpak voor alle werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht. De Aanbestedende Dienst kan deze documenten op ieder moment opvragen.

3.5.3

Bij het uitvoeren van de RI&E worden ook alle voorschriften, richtlijnen en afspraken in acht genomen zoals opgenomen in de uitgave “Veilig werken op hoogte – Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging”.

3.5.4

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek opstellen, actualiseren en uitvoeren van de RI&E.

3.5.5

De Opdrachtnemer dient de opdrachtgever tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.

3.5.6

Alle kosten die verband houden met het uitvoeren en controleren van de werkzaamheden conform de RI&E komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.5.7

Specifiek ten behoeve van de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden voert de Opdrachtnemer een RI&E uit om vast te stellen welke voorzieningen (zoals hoogwerkers, ladders of andere hulpmiddelen) noodzakelijk zijn voor een veilige en conforme uitvoering van de werkzaamheden.

3.5.8

Tijdens het overleg met de Opdrachtgever wordt vastgesteld welke voorzieningen worden ingezet, conform de geldende wet- en regelgeving.

3.5.9

De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

3.5.10

Indien uit de RI&E blijkt dat uitvoering van de werkzaamheden niet mogelijk is zonder bouwkundige aanpassingen, dient de Opdrachtnemer hiervan onverwijld en schriftelijk melding te maken bij de opdrachtgever.

4. UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING

4.1 Uitvoeringstijden en dagen

4.1.1

De schoonmaakwerkzaamheden dienen plaats te vinden in overleg met de School, maar altijd tussen 13.30 en 21.30 uur tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. Aanvangstijden zijn per locatie verschillend vanwege bijvoorbeeld aanwezigheid van BSO, lestijden, etc.

4.1.2

De dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden dienen plaats te vinden op werkdagen van maandag t/m vrijdag. In schoolvakanties en op officiële vrije dagen vinden er geen dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden plaats met uitzondering van de laatste vrijdag van de zomer- en kerstvakantie.

4.2 Afvalverwijdering

4.2.1

Opdrachtgever voert een afvalscheidingsbeleid waarbij momenteel twee afvalstromen worden gescheiden ingezameld, te weten:

- Papier/karton;
- Overig afval.

4.2.2

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het feit dat haar schoonmaakmedewerkers na afloop van de dagelijkse werkzaamheden alle afval uit lokalen, kantoren, verkeersruimten en overige ruimten afvoeren en de afvalstromen deponeren in de daartoe aangewezen containers.

4.2.3

Indien Opdrachtgever in de toekomst besluit om meerdere afvalstromen gescheiden in te zamelen, werkt Opdrachtnemer hieraan volledig mee en past zij haar werkwijze hierop aan zonder dat dit leidt tot extra kosten, tenzij anders overeengekomen.

4.2.4

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van afvalzakken. De kosten van de afvalzakken dienen te worden verdisconteerd in de inschrijfprijs.

4.3 Extra werkzaamheden

4.3.1

Opdrachtnemer dient een schriftelijke offerte in voor de gevraagde extra werkzaamheden.

4.3.2

Pas na schriftelijke goedkeuring van deze offerte door Opdrachtgever mogen de extra werkzaamheden worden uitgevoerd.

4.3.3

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor extra werkzaamheden tevens offertes op te vragen bij derden en hiervan gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van enige vorm van verplichte afname (gedwongen winkelnering) bij Opdrachtnemer.

4.3.4

Na uitvoering van de extra werkzaamheden levert Opdrachtnemer deze op aan de daartoe aangewezen verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

4.3.5

Indien de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd, tekent de verantwoordelijke functionaris de opdrachtbon van Opdrachtnemer en behoudt het origineel.

5. UITVOERING EN OPLEVERING DAGELIJKSE SCHOONMAAK

5.1 Begripsomschrijving

5.1.1

De schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd binnen de verschillende locaties van Zaan Primair. Deze gebouwen bevatten diverse soorten ruimten, welke zijn gespecificeerd in de bijbehorende werkprogramma's. Zie hiervoor bijlage 6. Bijlage 6a is opgesteld voor de locaties waarbij het dagelijkse en periodiek onderhoud moeten worden uitgevoerd. Bijlage 6b is opgesteld voor de conciërge-schoonmaak locaties waarbij het dagelijks onderhoud door de conciërge-schoonmaker wordt uitgevoerd.

5.1.2

Met de Opdrachtnemer wordt een handelingsgericht contract afgesloten voor de uitvoering van de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden. Dit contract heeft betrekking op alle ruimtecategorieën en is gebaseerd op de richtlijn Schone Scholen van de PO-Raad.

5.1.3

De werkprogramma's vormen de inhoudelijke basis voor het op te stellen handelingscontract en beschrijven de aard, frequentie en kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden.

5.2 Uitvoering

5.2.1

De werkprogramma's zijn zodanig samengesteld dat, bij correcte uitvoering, het gewenste kwaliteitsniveau wordt bereikt.

5.2.2

Alle werkzaamheden uit het werkprogramma dienen door de Opdrachtnemer te worden uitgewerkt in een duidelijke en overzichtelijke taakplanning per object.

5.2.3

Uiterlijk één week na aanvang van de werkzaamheden verstrekt de Opdrachtnemer een kopie van de taakplanning aan de Opdrachtgever ter goedkeuring. Op iedere taakkaart dient de naam van de locatie te worden vermeld. In elke ruimte met uitzondering van de sanitaire ruimten dient een programma te worden opgehangen zodat het voor gebruiker inzichtelijk is wanneer welke taken worden uitgevoerd.

5.2.4

Indien bepaalde ruimten niet tijdens de vastgestelde werktijden kunnen worden schoongemaakt vanwege gebruik, vindt schoonmaak plaats op een ander tijdstip, in overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie.

5.2.5

De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden zodanig te organiseren dat de werkprocessen van de Opdrachtgever niet worden verstoord. Dit houdt tevens in dat de Opdrachtnemer en zijn medewerkers geen onnodige overlast veroorzaken, zoals geluidshinder of andere vormen van hinder voor gebruikers van het gebouw en/of passanten.

5.3 Definities en aanvullende bepalingen

Bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gelden de volgende definities en aanvullende voorschriften:

- Voor de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden geldt een maximale reikhoogte van 2,00 meter.
- Werkzaamheden boven reikhoogte waar specifieke bereikbaarheidsvoorzieningen (met uitzondering van telescoopstokken voor stofverwijdering) voor nodig zijn vallen, mits anders beschreven in het Programma van Eisen, buiten het reguliere onderhoud en worden op regie schoongemaakt.
- Onder deuren wordt mede verstaan het deurbeslag, deurstoppers en deurdrangers.
- Spinrag dient dagelijks in alle ruimten te worden verwijderd, ook boven de vastgestelde reikhoogte.
- Op geen enkel element mag kalkaanslag ontstaan.
- Afwerkmaterialen die zijn vervaardigd van roestvast staal (RVS) worden na reiniging met daartoe bestemde conserveringsmiddel onderhouden. Er mogen geen residuen van onderhoudsmiddelen op het RVS achterblijven.
- Het verwijderen van schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden.
- Onder het verwijderen van vlekken op vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan.
- Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk moet worden gemopt.
- Daar waar gesproken wordt over vlekken verwijderen uit tapijt wordt bedoeld het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Grotere vlekken >10 cm² of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen (b.v. ingedroogde koffie en theevlekken) worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever.

- Schrobben is handmatig, met eenschijfsmachine of schrob-/zuigmachine uitvoeren van een natte reiniging van de vloeren. Indien bij inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, wordt dit handmatig bijgewerkt. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas/polymeer van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Top-coaten van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) de bovenste polymeerlagen worden verwijderd. Daarna wordt de vloer van polymeer voorzien die kruislings wordt aangebracht. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Re-coaten van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) de volledige polymeerlaag wordt verwijderd. Daarna wordt de vloer, indien nodig geïmpregneerd en van minimaal twee lagen polymeer voorzien die kruislings wordt aangebracht. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, worden deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd als het schrobben van de vloer. Afvoerputjes mogen niet droog staan en worden indien nodig bijgevuld.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd, worden afgezet met daarvoor bestemde waarschuwborden.
- Onder hoge kasten worden tevens verstaan lockers, tijdschriftenkasten en vergelijkbare opbergmeubelen.
- De omlijstingen van onder andere wanddecoraties, prikboards, landkaarten, whiteboards, flip-overs, digiborden en projectieschermen vallen binnen het schoonmaakprogramma en zijn opgenomen onder de categorie randen en richels.
- De scholen zijn verantwoordelijk voor het opruimen van grote papiersnippers en het aanvegen in grove lijnen. Het in detail wissen van klaslokalen behoort echter tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.
- Voor het stofwissen en moppen geldt dat in de klaslokalen de stoelen door de School op de tafels worden geplaatst. In overige ruimten wordt dit door de schoonmaakmedewerkers uitgevoerd.
- Per ruimte (met uitzondering van sanitaire ruimten) dient een werkprogramma zichtbaar geplaatst te worden.

5.4 Periodieke werkzaamheden

5.4.1

Naast het dagelijkse schoonmaakprogramma worden periodieke werkzaamheden uitgevoerd. Dit betreft werkzaamheden met een lagere frequentie dan één keer per week, maar minimaal één keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's (bijlage 6).

5.4.2

In overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever kunnen periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens schoolvakanties. De Opdrachtnemer levert jaarlijks een planning van de periodieke werkzaamheden aan.

5.4.3

De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de uitvoering van de geplande periodieke werkzaamheden is gewaarborgd en inzichtelijk gedocumenteerd.

5.4.4

Indien periodieke werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit schriftelijk aan de verantwoordelijke contactpersoon van de Opdrachtgever. In onderling overleg wordt vervolgens bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

5.4.5

Op verzoek van de locatie worden de uitgevoerde periodieke werkzaamheden opgeleverd aan de verantwoordelijke contactpersoon op locatie.

5.4.6

Indien periodieke werkzaamheden tijdens een vakantieperiode zijn uitgevoerd, vindt oplevering plaats op de eerste maandag of dinsdag na afloop van de vakantie.

6. UITVOERING EN OPLEVERING VLOERONDERHOUD

6.1. Begripsomschrijving

6.1.1

Onder specialistisch periodiek vloeronderhoud wordt verstaan het schrobben, conserveren, sprayen en vergelijkbare werkzaamheden.

6.1.2

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze werkzaamheden, geheel of gedeeltelijk en per locatie, uit de opdracht te laten vervallen of de frequentie van de werkzaamheden aan te passen.

6.1.3

Dit kan zowel voorafgaand aan de aanvang van de overeenkomst als gedurende de looptijd daarvan.

6.1.4

Indien de Opdrachtgever voornemens is dit recht uit te oefenen, zal zij de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, uiterlijk drie maanden vóór de beoogde ingangsdatum van de wijziging.

6.1.5

De specialistische periodieke onderhoudsbeurten en de bijbehorende frequenties zijn vastgelegd in het prijzenblad.

6.1.6

In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt jaarlijks vastgesteld op welke momenten in het jaar de specialistische werkzaamheden – zoals het polymeren of sprayen van harde vloeren en het reinigen van tapijt – het meest doelmatig kunnen worden uitgevoerd.

6.2 Uitvoering

6.2.1

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris in de ruimten waarin werkzaamheden worden uitgevoerd.

6.2.2

Na afronding van de werkzaamheden dienen alle ruimten weer op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was.

6.2.3

Indien ruimten niet correct zijn ingericht, dient de Opdrachtnemer het meubilair op eigen kosten alsnog op juiste wijze terug te plaatsen.

6.2.4

Alle kosten die verband houden met het in- en uitruimen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.2.5

Het machinaal schrobben van vloeren dient, waar dit mogelijk is, te worden uitgevoerd met behulp van een schrob-zuigautomaat of éénschijfsmachine.

6.2.6

Bij het strippen en conserveren van vloeren gelden de volgende voorwaarden:

- Opdrachtgever bepaalt de te gebruiken reinigings- en onderhoudsmiddelen alsmede de gewenste glansgraad (mat, zijdeglaans of hoogglans);
- De toegepaste polymeerdispersies dienen van hoogwaardige kwaliteit te zijn, PU-bestanddelen te bevatten en duurzaam te zijn;
- Opdrachtnemer werkt conform de onderhoudsvorschriften van de vloerfabrikant, zodat eventuele fabrieksgaranties behouden blijven;
- Bij nieuwe vloerafwerkingen die fabrieksmatig beschermd zijn (zoals marmoleum van Forbo Topshield 2 of PVC-vloerbedekkingen) worden de vloeren uitsluitend periodiek gereinigd en uitgewreven conform de geldende voorschriften.

6.2.7

Het reinigen van sportvloeren dient te worden uitgevoerd conform het schoonmaakadvies van de vloerenleverancier, uitgaande van een gebruik volgens het programma bij normale bezetting.

6.2.8

De medewerkers van de Opdrachtnemer die specialistisch vloeronderhoud uitvoeren, dienen te beschikken over de volgende kwalificaties:

- Het SVS-diploma “Basisopleiding Vloeronderhoud”; en
- Het SVS-diploma “Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist”, of een gelijkwaardig erkend diploma.

6.2.9

Uitvoering van het periodiek vloeronderhoud dient dit tijdig gemeld te worden aan de locatieverantwoordelijke en de Coördinator Schoonmaak.

6.2.10

Wanneer uitvoering in de zomervakantie is, dient dit in verband met eventuele interne werkzaamheden 2 maanden voor de start van de vakantie gemeld te worden.

6.2.11

Werkzaamheden worden bij de Coördinator Schoonmaak z.s.m. afgemeld nadat de uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtgever zijn beoordeeld en voldoende bevonden.

6.2.12

Opdrachtnemer biedt garantie op onthechting. Wanneer de behandellagen onthechten, herstelt Opdrachtnemer dit zo snel mogelijk om niet.

6.2.13

Opdrachtnemer zal een vloerenpaspoort bijhouden en overleggen aan Opdrachtgever.

6.3 Opleveringscriteria

6.3.1

Het resultaat van het vloeronderhoud dient een juist geconserveerde vloer te zijn: schoon en egaal van uiterlijk;

- met een goede hechting en zonder verpoedering;
- vrij van vervuiling in de aangebrachte beschermlaag;
- zonder randvervuiling;
- voorzien van een voldoende stroefheid conform de geldende veiligheidsnormen.

6.3.2

Opdrachtnemer levert jaarlijks een vloerenadvies aan.

Dit advies wordt tweemaal per jaar besproken en, indien van toepassing, goedgekeurd door de Coördinator Schoonmaak en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.

6.3.3

Het advies bevat per locatie:

- een overzicht van de benodigde onderhoudsbeurten (zoals conserveren, sprayen/opblokken en dieptereiniging van tapijt);
- een specificatie van de vloeren waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- een overzicht van de bijbehorende kosten.

6.3.4

Na uitvoering van het vloeronderhoud wordt de uitgevoerde werkzaamheden afgetekend door:

- de uitvoerende medewerker;
- de leidinggevende van Opdrachtnemer;
- de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.

7. SANITAIRE MIDDELEN

7.1 Navullen dispensers

7.2.1

Het navullen en reinigen van de dispensers voor toiletpapier, papieren handdoekjes, dameshygiënezakjes en zeep wordt dagelijks door Opdrachtnemer verzorgd. Het voorraadbeheer ligt bij de Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er tijdig wordt aangegeven als er een tekort in de voorraad dreigt te ontstaan.

7.2.2

Het betreft hier de dispensers in de sanitaire ruimtes en tevens in overige ruimten zoals lokalen en pantry's.

7.2.3

Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks (behalve wanneer de gebouwen niet zijn opengesteld) reinigen van het oppervlak van de dispensers.

7.2.4

Opdrachtgever draagt er ook zorg voor dat er duidelijke instructies zijn voor de medewerkers van de Inschrijver hoe de automaten moeten worden aangevuld.

7.2.5

Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks ledigen en reinigen van dameshygiëne afvalbakken.

7.2.6

Toiletborstels dienen op de werklocatie aanwezig te zijn en zijn niet aanwezig op de toiletten. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

7.3 Apparatuur

7.3.1

De bestaande apparatuur wordt door Opdrachtgever vervangen door nieuwe, uniforme dispensers. Opdrachtnemer dient aan te geven op de betreffende locatie wanneer een automaat defect is.

7.4 Storingen en defecten

7.4.1

Indien er een storing is of een apparaat defect is dient hiervan schriftelijk per e-mail een melding van gemaakt te worden door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer.

8. CONTRACTMANAGEMENT

8.1 Algemeen

8.1.1

Contract- en leveranciersmanagement vormen een essentieel onderdeel van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

8.1.2

Het contractmanagement wordt uitgevoerd op de volgende niveaus:

- Schoolniveau: operationeel en tactisch;
- Bestuursniveau: strategisch.

8.2 Inzet van derden

8.2.1

Facturering vindt plaats via de hoofdaannemer van de Overeenkomst.

8.2.2

Indien Opdrachtnemer derden inschakelt voor (een deel van) de uitvoering van de Overeenkomst, is dit uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

8.2.3

In geval van inzet van derden blijft Opdrachtnemer te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden door deze derden.

8.2.4

Facturering in geval van inzet van derden geschiedt via Opdrachtnemer, met overlegging van de relevante bewijsstukken aan Opdrachtgever.

8.3 Facturering en indexatie

8.3.1

Opdrachtgever ontvangt facturen in pdf-formaat op het email-adres factuur@zaanprimair.nl

8.3.2

Elke factuur dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- De standaard factuurgegevens (naam Opdrachtnemer, factuurnummer, factuurdatum, BTW-nummer e.d.);
- Een specificatie per schoollocatie, uitgesplitst naar de betreffende kosten, gekoppeld aan het bijbehorende BRIN-nummer.

8.3.3

Opdrachtnemer dient maandelijks één verzamelfactuur aan te leveren waarin de vaste termijnbedragen per locatie afzonderlijk worden vermeld.

8.3.4

Opdrachtgever betaalt correcte en onbetwiste facturen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

8.3.5

Indien een factuur onjuist is aangeleverd, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan onverwijld op de hoogte. De betaling van de factuur wordt in dat geval in zijn geheel opgeschort totdat alle gefactureerde bedragen en/of de bijbehorende, door Opdrachtgever afgetekende werkbonnen in overeenstemming zijn met de Uitvoeringsbepalingen.

8.3.6

Voor regiewerkzaamheden mag Opdrachtnemer maximaal één afzonderlijke verzamelfactuur per maand indienen. Op deze factuur dienen de kenmerken en een specificatie van de uitgevoerde extra werkzaamheden inclusief locatie duidelijk te zijn vermeld.

8.3.7

Opdrachtnemer is uitsluitend gerechtigd overige werkzaamheden of meerwerk te factureren indien hiervoor een door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbon of werkbbon kan worden overgelegd.

8.3.8

Gedurende het eerste contractjaar worden geen prijswijzigingen toegepast

8.3.9

Na afloop van het eerste contractjaar kan de Opdrachtnemer per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar een prijsaanpassing doorvoeren voor het komende jaar.

8.3.10

Een dergelijke aanpassing vindt nimmer met terugwerkende kracht plaats.

8.3.11

Voorgenomen prijswijzigingen dienen minimaal twee maanden voorafgaand aan de beoogde ingangsdatum schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden medegedeeld.

8.3.12

De prijsaanpassing als bedoeld in artikel 8.3.11 wordt vastgesteld op basis van: tarieven kunnen éénmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2028, worden aangepast op basis van de volgende systematiek:

- 84% van het verrekentariaf (uiteindelijk eindtarief) mag maximaal worden geïndexeerd conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf;
- 11 % van het verrekentariaf mag maximaal worden geïndexeerd conform het CBS-indexcijfer

Component	Gemiddeld aandeel kosten	Indexatiemethode
Loonkosten	84%	Prijsverhoging op basis van een transparante en onderbouwd voorstel van alle feitelijke CAO wijzigingen voor het komende contractjaar
Overige kosten	11%	CBS-index: Dienstprijzen; commerciële dienstverlening en transport; CPA 812 Reiniging: index 2021=100 ¹
Risico en Winst	5%	Geen indexatie op % marge risico/winst

¹ De formule voor het berekenen van deze CBS-index is als volgt:

Indexcijfer kwartaal 2 huidig jaar – indexcijfer kwartaal 2 voorgaand jaar) / indexcijfer kwartaal 2 voorgaand jaar) * 100% = indexering komend jaar.

8.3.13

De overeengekomen prijsaanpassingen gelden steeds voor een geheel boekjaar, lopend van 1 januari tot en met 31 december.

8.4 Mutaties

8.4.1

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het voorkomen dat één of meerdere gebouwen geheel of gedeeltelijk buiten gebruik worden gesteld, bijvoorbeeld in verband met verbouwings- of onderhoudswerkzaamheden.

8.4.2

De Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd om de uitvoering van de contractuele schoonmaakwerkzaamheden voor de betreffende locatie(s) tijdelijk te laten onderbreken.

8.4.3

De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer hierover in een zo vroeg mogelijk stadium, doch uiterlijk één maand vóór de gewenste aanvangsdatum van de onderbreking, schriftelijk informeren. In deze kennisgeving worden de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking vermeld.

8.4.4

De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van de datum waarop de werkzaamheden weer kunnen worden hervat.

8.4.5

Over de periode waarin de werkzaamheden feitelijk niet worden uitgevoerd, is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd.

8.4.6

Indien gewenst kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later inhalen van de doorbetaalde uren. Deze afspraken worden in dat geval schriftelijk vastgelegd.

8.4.7

Wanneer locaties of delen van locaties definitief sluiten is de Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst met betrekking tot deze betreffende (gedeelten van) locaties gedeeltelijk op te zeggen. Hierbij wordt een opzegtermijn van twee maanden in acht genomen.

8.4.8

De Opdrachtgever houdt een kwartaaloverzicht van mutaties bij en verstrekt deze informatie zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtnemer.

8.4.9

De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor het:

- Doorrekenen en melden van de financiële consequenties van de mutaties aan de Opdrachtgever;
- Opnemen van de mutaties en eventuele prijsaanpassingen in een nieuw contractaanhangsel;
- Toesturen van een exemplaar van dit bijgewerkte contractaanhangsel aan de Opdrachtgever.

8.4.10

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle werkafspraken — waaronder contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer- of minderwerk — binnen tien (10) werkdagen na ontvangst door de Opdrachtnemer zijn doorgevoerd in de operationele organisatie. Dit omvat aanpassingen in onder andere:

- Contractbeheer;
- Taakkaarten;
- Werkinstructies.

8.4.11

- Voor locatie Kogerveld is een nieuwbouw locatie in ontwikkeling in Oostzijderpark. Verwachte verhuizing van de huidige locatie naar de nieuwbouw locatie is 2028.
- Locatie Herman Gorter bovenbouw is gehuisvest in een tijdelijk onderkomen op Tjotterlaan 2 te Zaandam. Volgens de huidige planning wordt de vaste locatie op D. Doniastraat na renovatie en aanbouw in 2029 weer betrokken.

- Locatie In 't Veld is gehuisvest in een tijdelijk onderkomen gevestigd naast de te renoveren locatie. Volgens de huidige planning wordt de vaste locatie op Rosmolenstraat na renovatie en aanbouw in 2029 weer betrokken.

9. KWALITEIT

9.1 Kwaliteitsbewaking

9.1.1

Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per maand een Dagelijkse Controle Systeem (DKS)-meting uit op iedere locatie.

9.1.2

De DKS dient per taak te worden uitgevoerd, zodat de kwaliteit van iedere afzonderlijke schoonmaaktaak inzichtelijk wordt beoordeeld.

9.1.3

De resultaten van de uitgevoerde DKS-metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na uitvoering digitaal (per e-mail) verstrekt aan de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

9.1.4

Naast de DKS-metingen worden periodiek kwaliteitsmetingen uitgevoerd door een erkend, onafhankelijk en gediplomeerd VSR-kwaliteitscontroleur of -inspecteur, conform de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075).

9.1.5

De kosten voor de uitvoering van de reguliere VSR-controles en de audits komen voor rekening van de Opdrachtgever.

9.1.6

De kosten voor eventuele VSR-hercontroles die noodzakelijk zijn als gevolg van een afkeuring op een reguliere controle, komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

9.1.7

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze metingen aangekondigd of onaangekondigd te laten plaatsvinden. Tevens is de Opdrachtgever vrij om de frequentie en wijze van aankondiging van deze metingen gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen.

9.1.8

De uitkomsten van elke kwaliteitsmeting worden binnen vijf (5) werkdagen na uitvoering digitaal gedeeld met zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

9.2. Acceptance Quality Limit (AQL)

Alle ruimten, zoals vermeld in het prijzenblad, worden ingedeeld in onderstaande categorieën.

Per categorie geldt dat deze minimaal moeten voldoen aan de AQL-waarden overeenkomstig de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075):

Ruimtecategorie	AQL-waarde
Verkeersruimten	AQL 7
Sanitaire ruimte	AQL 4
Bureaukamers	AQL 7
Leslokalen	AQL 7

9.2.1

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem.

9.2.2

De Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit.

9.2.3

De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 5 maal per jaar. Eens per kwartaal wordt er een VSR kwaliteitsmeting uitgevoerd. Daarnaast wordt in de zomervakantie een 100% kwaliteitsmeting uitgevoerd na uitvoering van het voerenonderhoud en de periodieke schoonmaak. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.

9.2.4

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

9.2.5

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.

9.2.6

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.

Vervolgstappen:

- Opdrachtnemer zorgt dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Binnen een termijn van minimaal zeven (7) en maximaal twintig (20) werkdagen vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De Opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de Opdrachtnemer.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is 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 dienstverlening op deze locatie door de Opdrachtnemer met directe ingang te beëindigen.

9.2.7

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

9.2.8

Het cijfer 8 wordt behaald indien 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.

Aantal voldoende

_____ = percentage voldoende = cijfer

Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2027
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2027.1	5-3-2027	Voldoende
2027.2	17-6-2027	Onvoldoende
2027.2h1	1-7-2027	Voldoende
2027.3	24-9-2027	Voldoende
2027.4	13-12-2027	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

9.4 Malusregeling

De malus is van toepassing indien:

- Er tweemaal een reguliere meting binnen een jaar wordt beoordeeld met een afkeur per locatie
- Een hermeting een afkeur oplevert.

9.4.1

Opdrachtgever kan een malus toepassen bij een afkeur van een eerste hermeting, de keuze van het toepassen van de malus is aan de Opdrachtgever:

- Een afkeur op een eerste hermeting → 5% vermindering op het maandbedrag.

9.4.2

Indien een tweede hermeting naar aanleiding van een eerste hermeting opnieuw resulteert in een afkeur, kan de Opdrachtgever een additionele malus toepassen:

- Een afkeur op een tweede hermeting → additioneel 5% vermindering op het maandbedrag.

9.4.3

De malus wordt berekend over de vaste maandelijkse schoonmaakkosten van de betreffende locatie waar de (her)meting heeft plaatsgevonden.

9.4.4

De maandfactuur waarop de malus wordt toegepast, betreft de maand waarin de kwaliteitsmeting is uitgevoerd.

9.5 Klachtenafhandeling

9.5.1

Ten aanzien van de klachtenafhandeling is overeengekomen dat de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de beoordeling van een ingediende klacht.

9.5.2

Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Indien sprake is van een klacht, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan direct op de hoogte.

9.5.3

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten met betrekking tot het schoonmaakproces.

9.5.4

Hierbij dient de Opdrachtnemer onderstaande procedure te hanteren:

- Hersteltermijn reguliere verstoringen/klachten: verstoringen of klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen binnen 24 uur te worden verholpen;
- Reactietijd bij ernstige verstoringen: in geval van ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een maximale reactietijd van 1 uur;
- Terugkoppeling: van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten dient op werkdagen binnen 24 uur een statusupdate over de afhandeling aan de Opdrachtgever te worden verstrekt;
- Registratie: alle klachten die per e-mail, telefonisch of tijdens formeel overleg door de Coördinator schoonmaak en/of Opdrachtgever worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd.

9.5.5

De klachtenregistratie maakt integraal onderdeel uit van de managementrapportage van de Opdrachtnemer.

10. DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)

10.1 Algemeen

10.1.1

De Opdrachtgever streeft ernaar haar milieubelasting te beheersen en waar mogelijk te minimaliseren. Daarnaast wil de Opdrachtgever actief bijdragen aan een duurzame samenleving.

10.1.2

De Opdrachtnemer volgt de ontwikkelingen op milieugebied actief, zoekt continu naar nieuwe mogelijkheden tot verduurzaming.

10.1.3

De Opdrachtnemer verplicht zich tot naleving van het 'Besluit beheer verpakkingen 2014' en alle overige vigerende (Europese) wet- en regelgeving, convenanten en beleidsafspraken op het gebied van milieu en verpakkingsbeheer.

10.1.4

Binnen deze regelgeving geldt dat de Opdrachtnemer dient te streven naar:

- Reductie van de hoeveelheid verpakkingen;
- Toepassing van minder milieubelastende materialen;
- Recycling en hergebruik van verpakkingen.

10.1.5

Indien de regelgeving met betrekking tot verpakkingen of verpakkingsafval wijzigt, dient de Opdrachtnemer deze onverkort na te leven. Indien naleving bezwaarlijk is, dient dit onverwijld en schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden gemeld.

10.1.6

De Opdrachtnemer dient te werken met:

- Energiezuinige elektrische apparaten en machines met minimaal energielabel A;
- Microvezeldoekjes voor schoonmaakwerkzaamheden, waar dit mogelijk is;
- Reinigings- en onderhoudsproducten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het EU Ecolabel, Milieukeur of de Duitse Blauer Engel;
- Producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten die vermeld staan op de Europese afvalstoffenlijst (Eural);
- Doseersystemen om overdosering te voorkomen;
- Reinigingsmiddelen die voldoen aan de huidige nationale en Europese wet- en regelgeving.

10.2 Onderneming

10.2.1

Opdrachtnemer zet zich actief in voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

10.2.2

Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Opdrachtgever met advies en voorstellen bij activiteiten in het kader van MVO.

10.3 Milieu

10.3.1

De Opdrachtgever stelt als eis dat het schoonmaakproces wordt uitgevoerd met materialen, middelen en machines die een zo laag mogelijke milieubelasting veroorzaken.

10.3.2

Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de werkzaamheden actief aandacht te besteden aan het beperken van milieubelasting, onder meer door:

- het verantwoord gebruik van schoonmaakmiddelen en water;
- het minimaliseren van afvalstromen en het bevorderen van recycling;
- het inzetten van milieuvriendelijke schoonmaaktechnieken en -materialen.

10.3.3

De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen daarom te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 inzake de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, dan wel aan een gelijkwaardig kwaliteitsniveau.

10.3.4

Opdrachtnemer past een doseersysteem toe voor schoonmaakmiddelen. Dit systeem kan bestaan uit een vast doseerstation, een mobiel doseerapparaat, een doseerdop op de fles of een gelijkwaardige toepassing, en maakt gebruik van navulbare verpakkingen.

10.3.5

Voor de toepassing van schoonmaakmiddelen worden uitsluitend navulbare flacons gebruikt.

10.3.6

Het navullen geschiedt vanuit grootverpakkingen zoals jerrycans, cubitainers of andere gelijkwaardige verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

10.3.7

Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorlichting en instructie aan het schoonmaakpersoneel met betrekking tot het juiste en milieubewuste gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en hulpmiddelen.

10.3.8

Het gebruik van chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen is niet toegestaan.

10.4 Mensen

10.4.1

Opdrachtnemer hanteert minimaal de fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) binnen haar bedrijfsvoering en omvatten onder andere:

- Geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Respect voor het recht van medewerkers op organisatie.

11. COMMUNICATIE

11.1 Algemeen

11.1.1

De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op meerdere niveaus: operationeel, tactisch en strategisch.

11.1.2

In het communicatieschema beschreven in eis 11.1.4 zijn per overlegniveau de betrokken functionarissen, hun rollen, taken en verantwoordelijkheden, de onderwerpen en de frequenties weergegeven.

11.1.3

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om frequenties, functionarissen of het overlegniveau aan te passen indien een ontstane situatie dit vereist.

11.1.4

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	Teamleider Huisvesting met Coördinator schoonmaak op het Bestuursbureau van de Opdrachtgever	Operationeel manager	1 x per half jaar	• Klanttevredenheid / kwaliteitsmetingen • Ontwikkelingen-Samenwerking • Budget versus realisatie
Tactisch	Coördinator Schoonmaak met de directeur van de schoollocatie op locatie van Opdrachtgever	Klantmanager	1 x per kwartaal	• Continuïteit / voortgang-Klachten en calamiteiten • Evaluatie samenwerking • Kwaliteitsmetingen-Kwaliteit en verbeterpunten • Extra werkzaamheden • Personeel • Facturatie
Operationeel	Coördinator schoonmaak, eventueel met de directeur van de schoollocatie van Opdrachtgever.	Rayonleider / objectverant- woordelijke	1 x per maand	• Incidenten • Planning komende periode • DKS-metingen • Logboekmeldingen

11.1.5

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van alle overleggen, inclusief afgesproken acties en verbeterpunten.

11.1.6

Deze verslagen worden digitaal aan Opdrachtgever aangeleverd uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor alle overlegniveaus.

11.2 Logboek

11.2.1

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op iedere locatie een (digitaal) logboek aanwezig is.

11.2.2

In dit logboek worden dagelijks eventuele opmerkingen en/of aanmerkingen vastgelegd die betrekking hebben op de door de Opdrachtnemer uitgevoerde of nog uit te voeren werkzaamheden.

11.2.3

Het logboek dient door Opdrachtnemer als locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever dagelijks te worden geraadpleegd, zodat tijdig corrigerende maatregelen kunnen worden genomen naar aanleiding van de geregistreeerde opmerkingen.

11.2.4

Ter verificatie dient het logboek dagelijks (digitaal) geparafeerd te worden door de objectleiding of een medewerker van de Opdrachtnemer.

11.2.5

Ook wanneer er geen op- of aanmerkingen zijn genoteerd, dient het logboek te worden geparafeerd met de vermelding “voor gezien”.

12. START EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

12.1 Voorbereiding en aanlevering documentatie

12.1.1

Voor de start van de werkzaamheden levert Opdrachtnemer per School up-to-date productinformatiebladen en veiligheidsbladen aan van alle gebruikte schoonmaakmiddelen en toebehoren.

12.2 Implementatie en opstartfase

12.2.1

Tijdens de opstartfase wordt Opdrachtgever, zowel op bestuursniveau (teamleider Huisvesting) als op schoolniveau, nauwkeurig geïnformeerd over de voortgang van de implementatie.

12.2.2

Opdrachtnemer deelt periodiek de behaalde mijlpalen, waaronder:

- Introductie van het schoonmaakteam en de sleutelfiguren;
- Instructie en training van medewerkers;
- Resultaten van uitgevoerde controles en opvolging van verbeterpunten.

12.2.3

De frequentie van deze voortgangsrapportage is wekelijks.

12.2.4

De implementatieperiode heeft een duur van twee (2) maanden, ingaande op de contractdatum.

Gedurende deze periode vindt:

- Minimaal één (1) voortgangsoverleg plaats op bestuursniveau;
- Minimaal één (1) overleg per week plaats op operationeel niveau.

12.2.5

Eventuele verbeterpunten dienen door Opdrachtnemer te zijn opgepakt of vastgelegd in een goedgekeurd actie- en verbeterplan.

12.2.6

De implementatie van de dienstverlening dient voor alle scholen volledig operationeel te zijn op de ingangsdatum van de Overeenkomst. Fasering in de implementatie per School is niet toegestaan.

12.3 Managementrapportages

12.3.1

Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode een managementrapportage aan, uiterlijk één (1) maand vóór de start van de dienstverlening. Deze rapportage wordt gericht aan de Teamleider Huisvesting van Opdrachtgever en dient als voorbeeld voor de opzet en inhoud van toekomstige rapportages.

12.3.2

Opdrachtgever beoordeelt en keurt de wijze van rapporteren goed vóór ingebruikname.

12.4 Einde en exit van de Overeenkomst

12.4.1

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer gehouden alle noodzakelijke medewerking te verlenen aan een geruisloze overdracht van de werkzaamheden aan een nieuwe Opdrachtnemer of bij beëindiging van de Overeenkomst.

12.4.2

De exitregeling is van toepassing bij zowel reguliere afloop als vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst.

12.4.3

Opdrachtnemer wijst een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering en coördinatie van alle activiteiten binnen het overdrachtsproces. Hiermee worden risico's, zoals verlies van informatie of verstoring van communicatie, geminimaliseerd.

12.4.4

Tijdens de overdrachtsperiode informeert Opdrachtnemer haar medewerkers over de lopende zaken en veranderingen. Dit gebeurt via een georganiseerde informatiesessie.

12.5 Oplevering en nulmeting

12.5.1

Kort vóór het einde van de Overeenkomst voert Opdrachtgever, of een door haar aangewezen onafhankelijke deskundige, een nulmeting uit.

12.5.2

De bevindingen van deze partij zijn bindend voor beide partijen.

12.5.3

De dienstverlening dient tot en met de laatste contractdag volledig conform de gestelde eisen en voorwaarden te worden uitgevoerd en opgeleverd.

12.5.4

Indien aan het einde van de contractperiode blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet voldoet aan het overeengekomen niveau, wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om vóór afloop van de Overeenkomst herstelwerkzaamheden uit te voeren.

12.5.5

Indien de herstelwerkzaamheden op de laatste dag van de contractperiode nog niet, of onvoldoende, zijn uitgevoerd, zal Opdrachtgever de resterende werkzaamheden op kosten van Opdrachtnemer laten uitvoeren door de nieuwe schoonmaakpartij, tegen het door deze partij aangeboden uurtarief.

12.5.6

Opdrachtnemer stelt per School een overgangsrapportage op, waarin alle relevante, school specifieke kenmerken en bijzonderheden zijn opgenomen, ter ondersteuning van een soepele overdracht aan de opvolgende partij.