

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKDIENST-
VERLENING & GLASBEWASSING
NESTAS SCHOLENGROEP**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. SOCIAL RETURN.....	3
1.4. WERKBARE DAGEN.....	3
1.5. WERKTIJDEN.....	4
1.6. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA.....	4
1.6.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.8. AFVALTRANSPORT.....	4
1.9. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	5
1.11. NULMETING	5
1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER PER 1-3-2027.....	6
1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER PER 5-1-2029.....	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	7
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	7
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	7
3. GLASBEWASSING	7
3.1. PRIJZEN	7
3.2. INVENTARISATIE GLAS	7
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	7
3.4. PLANNING GLASBEWASSING	8
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING	8
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD.....	9
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	9
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	9
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	9
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	10
4.3. MILIEU	10
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	11

5.1. PERSONEEL.....	11
5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	11
5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	11
5.4. BEDRIJFSKLEDING	11
5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	12
5.6. VEILIGHEID	12
5.7. SCHADE	12
6. COMMUNICATIE	12
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	12
6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER.....	12
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	13
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	13
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	13
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	14
7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR	14
7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING.....	14
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	15
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER.....	15
7.5. EINDRESULTAAT, GOEDKEURING / AFKEURING	16
7.6. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	16
7.7. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT	17
7.8. KWALITEITASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	17
7.9. KWALITEIT VAN DE GLASBEWASSING	17
7.10. INZET SOCIAL RETURN	17
BIJLAGE D1 WERKPROGRAMMA.....	18

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Het doel van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 maart 2027 ten behoeve van de verzorging van schoonmaakdienstverlening bij de aanbestedende dienst.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaakonderhoud, met op bepaalde onderdelen een resultaatgerichte aanpak.
- het uitvoeren van glasbewassing;
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- het aanvullen van de sanitaire voorzieningen
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden.

Onderstaand bevindt zich een overzicht met de locaties in scope en de bijbehorende einddatum van het huidige contract.

LOCATIE	EINDDATUM HUIDIG CONTRACT
Albatros	5-1-2029
Avontuur	1-3-2027
Bestuurskantoor	5-1-2029
Bever	5-1-2029
Don Bosco	1-3-2027
Driehoek	5-1-2029
Dubbeldam	5-1-2029
Geert Groote	1-3-2027
Griffioen	5-1-2029
JFK Bosstraat	5-1-2029
Keerkring	5-1-2029

LOCATIE	EINDDATUM HUIDIG CONTRACT
Klimboom	1-3-2027
Kompas	5-1-2029
Mariëngaarde	1-3-2027
Meridiaan	5-1-2029
Mondriaan	5-1-2029
Mozaiek	5-1-2029
Parkwijk	5-1-2029
Pius 10	1-3-2027
Statenschool	5-1-2029
Toermalijn	1-3-2027
Wantijschool	5-1-2029
Wereldwijzer	1-3-2027

1.3. SOCIAL RETURN

Nestas scholengroep wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen de opdrachtgever en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.4. WERKBARE DAGEN

Bij Nestas scholengroep wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt uitgaande van 40 weken. De locaties van Nestas scholengroep zijn gedurende 60 dagen per jaar gesloten wegens vakantie.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Nestas scholengroep tijdig gecommuniceerd. In het prijzenblad is rekening gehouden met de genoemde sluitingsdagen. Deze is gebaseerd op 200 dagen per jaar als hoogste frequentie.

1.5. WERKTIJDEN

De gewenste en huidige werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn tussen 14:00 en 20:00. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg en per locatie vastgesteld.

1.6. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtetype is een programma ontworpen.

De elementen, handelingen en frequenties uit bijlage D1 zijn minimumeisen. De opdrachtnemer mag hiervan afwijken wanneer hetzelfde of een beter kwaliteitsresultaat wordt bereikt. Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Nestas scholengroep.

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als Bijlage D1 aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.6.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

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

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Nestas scholengroep. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

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

1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Binnen Nestas scholengroep wordt een deel van de schoollocaties niet uitsluitend gebruikt voor primair onderwijs. Op diverse locaties zijn ook voorzieningen aanwezig voor peuteropvang, peuterspeelzalen en/of buitenschoolse opvang (BSO). Deze functies maken gebruik van dezelfde gebouwomgeving, waardoor sprake kan zijn van afwijkende gebruikstijden en een hogere gebruiksfrequentie van bepaalde ruimten, zoals sanitaire voorzieningen, entrees en gezamenlijke verkeersruimten.

Daarnaast vindt op de Albatros gedurende de zomervakantie een zomerschool plaats. De zomerschool zorgt voor zes extra dagen schoonmaak in de zomervakantie. De schoonmaakdienstverlening dient hierop afgestemd te worden. De kosten voor deze schoonmaak worden ingevuld in het tabblad additionele werkzaamheden in het prijzenblad.

1.8. AFVALTRANSPORT

Op de locaties worden restafval en papier gescheiden ingezameld. De dienstverlener draagt zorg voor het verzamelen en afvoeren van het afval naar de daarvoor bestemde afvalcontainers. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

Op enkele locaties worden naast restafval en papier/karton aanvullende afvalstromen gescheiden ingezameld. Hiervoor gelden de volgende locatie specifieke afspraken:

- Op de locatie Keerkring wordt plastic afgevoerd naar het daarvoor bestemde inzamelpunt in de buurt. GFT-afval wordt verwerkt op de eigen composthoop van de locatie.
- Op locatie Bever worden plastic en GFT-afval gescheiden ingezameld en afgevoerd via de daarvoor bestemde voorzieningen van afvalinzamelingsdienst HVC.
- Op de locaties Kompas, Pius 10 en het bestuurskantoor wordt plastic gescheiden ingezameld en aangeboden aan de betreffende ophaaldienst in de wijk.

1.9. 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 dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt Nestas scholengroep dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

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

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 dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor Nestas scholengroep en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Nestas scholengroep en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener 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 derhalve wijzigen.

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

1.11. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Nestas scholengroep en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk twee 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 dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER PER 1-3-2027

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 44). 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 via de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Inschrijvende partijen geven de totale suppletiekosten weer in het prijzenblad tabblad 2 kosten per locatie. Een onderbouwing van de totstandkoming van de component “suppletiekosten overname personeel” 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

1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER PER 5-1-2029

Ter informatie is bij de aanbestedingsstukken een indicatieve overnamelijst opgenomen. Deze lijst is gebaseerd op de op het moment van publicatie beschikbare personeelsgegevens en dient uitsluitend ter ondersteuning van de inschrijving en kostprijsopbouw.

Omdat de huidige overeenkomst loopt tot en met 5 januari 2029, kunnen personeelsgegevens en daarmee samenhangende suppletiekosten wijzigen gedurende de resterende contractperiode. Uiterlijk op 1 oktober 2028 verstrekt de huidige dienstverlener via Nestas scholengroep een geactualiseerde en definitieve overnamelijst. Deze lijst vormt de basis voor de definitieve vaststelling van de suppletiekosten voor het over te nemen personeel.

In september/oktober 2028 vindt tussen Nestas scholengroep en de gecontracteerde dienstverlener een actualisatie plaats van de bij inschrijving gehanteerde personeelsgegevens, suppletiekosten en overige personeel gerelateerde uitgangspunten. Indien in de tussenliggende periode aantoonbare en vastgelegde mutaties hebben plaatsgevonden, kunnen de betreffende kosten worden aangepast op basis van de definitieve overnamelijst en de feitelijke situatie op dat moment.

Voor de hiervoor genoemde actualisatie van personeelsgegevens en daarmee samenhangende kosten wordt een herzieningsclausule opgenomen, zodat de contractprijs voorafgaand aan de contractovergang kan worden aangepast op basis van objectief vastgestelde wijzigingen.

Hiermee wordt beoogd dat de Opdracht per 5 januari 2029 aanvangt op basis van actuele personeelsgegevens en een realistische, marktconforme en onderbouwde begroting.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het prijzenblad geeft de dienstverlener 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 Nestas scholengroep. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Nestas scholengroep. Bij akkoord van ondertekent Nestas scholengroep een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING

3.1. PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het prijzenblad.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van enkelzijdig bewassing. De dienstverlener vult het prijzenblad volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2. INVENTARISATIE GLAS

De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. Na opname wordt alle benodigde informatie aan Nestas scholengroep verstrekt. Nestas scholengroep is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Als aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving. Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens.

3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Nestas scholengroep behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten. De dienstverlener informeert Nestas scholengroep schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Nestas scholengroep ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. PLANNING GLASBEWASSING

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met Nestas scholengroep over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Nestas scholengroep schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Nestas scholengroep.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan Nestas scholengroep. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van Nestas scholengroep kan worden afgeweken van de planning.

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan Nestas scholengroep en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage D1, Aanwijzingen glasbewassing.

Nestas scholengroep stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Nestas scholengroep voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Nestas scholengroep gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Nestas scholengroep gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan Nestas scholengroep opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Nestas scholengroep. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet Nestas scholengroep de werkbbon van zijn naam en handtekening.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie(s) van Nestas scholengroep zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener 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 Nestas scholengroep.

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

Nestas scholengroep stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener 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 dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De dienstverlener 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 indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen 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 dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.3. MILIEU

Nestas scholengroep hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener 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 dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Nestas scholengroep 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 dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energieuze apparaten, milieubesparende middelen.

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener 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 dienstverlener de naam schriftelijk aan Nestas scholengroep bekend.

Indien Nestas scholengroep zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze dit, met redenen omkleed, binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.

5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Nestas scholengroep 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 dienstverlener 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 dienstverlener.

5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Nestas scholengroep hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 60. De overgenomen medewerkers zijn allen in bezit van een VOG en deze hoeft niet opnieuw aangevraagd te worden. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Nestas scholengroep. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Nestas scholengroep gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot Nestas scholengroep te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Nestas scholengroep, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een VOG zijn voor rekening van de dienstverlener. 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.

Voor locaties waar kinderopvang en/of buitenschoolse opvang (BSO) wordt aangeboden geldt dat medewerkers, naast een VOG, moeten zijn ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) van DUO. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar voldoen aan deze verplichtingen gedurende de gehele contractperiode. Alle huidige medewerkers op deze locaties zijn ingeschreven.

5.4. BEDRIJFSKLEDING

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

5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

5.6. 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 dienstverlener op de locatie(s) van Nestas scholengroep worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

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

Na gunning voert de dienstverlener 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 dienstverlener informeert Nestas scholengroep schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Nestas scholengroep ter beschikking.

5.7. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Nestas scholengroep,

als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Nestas scholengroep.

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers beheersen de Nederlandse taal minimaal op niveau 1F (Referentiekader Taal Meijerink) en/of de Engelse taal op ten minste A2-niveau (Europees Referentiekader voor Talen, ERK). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse of Engelse taal in woord minimaal op een niveau dat effectieve communicatie met Nestas scholengroep, gebruikers en medewerkers mogelijk maakt.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers. Dienstverlener zorgt dat communicatie met Nestas scholengroep middels het digitaal logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen Nestas scholengroep en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Nestas scholengroep.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Nestas scholengroep wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden managementinformatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Nestas scholengroep. Hierin zijn minimaal de volgende zaken opgenomen:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI-resultaten
- Resultaten interne controles

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

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Nestas scholengroep is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Nestas scholengroep. Het locatie informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Nestas scholengroep;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Taakkaart en periodieke planning;
- Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Nestas scholengroep worden toegepast;
- Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- Certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Nestas scholengroep geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Nestas scholengroep wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

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

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,5
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,00
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Glasbewassing	Na glasbeurt	Minimale score 80%
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 5%

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

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener 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. KWALITEITMEETSYSTEEM 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 conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Nestas scholengroep (of een door Nestas scholengroep aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is tweemaal per jaar. Nestas scholengroep is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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. Dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener 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 dienstverlener zal ervoor zorgen 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.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Nestas scholengroep brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien 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 Nestas scholengroep gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Nestas scholengroep 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 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	6-3-2027	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

7.5. EINDRESULTAAT, GOEDKEURING / AFKEURING

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

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.

Dit cijfer komt als volgt stand.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit VSR-KMS		
Meting	Datum	Resultaat
2027.1	6-3-2027	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

7.6. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van Nestas scholengroep. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

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

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,50.

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

7.7. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener 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	
			45	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer		

De norm per meting is het rapportcijfer 9,00.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener 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.

7.8. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

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

Eenmaal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

7.9. KWALITEIT VAN DE GLASBEWASSING

Na iedere glasbewassingsronde wordt gezamenlijk door de dienstverlener en Nestas Scholengroep een oplevercontrole uitgevoerd om vast te stellen of de werkzaamheden conform afspraak zijn uitgevoerd. Minimaal 80% van de uitgevoerde glasbewassingsronden wordt bij oplevering goedgekeurd en voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen.

7.10. INZET SOCIAL RETURN

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan.

De volgende scores kunnen worden gegeven:

Ja percentage $\geq 5\%$

Nee percentage $< 5\%$

BIJLAGE D1 WERKPROGRAMMA

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.