

Bijlage 4 Programma van Eisen Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing Stichting Kindante

Eis	Toelichting
Algemeen	
1.	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen gestelde voorwaarden en eisen.
2.	Het in te zetten personeel zal indien nodig worden voorzien van (een) sleutel(s) en een pasje waarmee men zich toegang kan verschaffen tot de schoolgebouwen. Hiertoe dienen de in te zetten medewerkers een sleutelverklaring te tekenen. Tevens zullen voor bepaalde ruimten afspraken worden gemaakt betreffende toegangscontrole. Nadere instructies omtrent het afsluiten van het gebouw en de ruimten dienen te worden opgevolgd.
3.	De objectleider dient op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn tussen 8:00u en 17:00u.
4.	Schoonmaak dient tussen 6:00u en 21:30u uitgevoerd te worden.
Uitvoering reguliere schoonmaakwerkzaamheden	
5.	De werkzaamheden worden dusdanig gepland dat de verstoring van het primaire proces minimaal is.
6.	In te zetten machines van opdrachtnemer zijn geluidsarm (richtlijnen uit ARBO-CAO / ISO 9614-1:2009).
7.	Opdrachtnemer zal materialen, middelen en machines leveren en dusdanig beheren dat de uitvoering van de dienstverlening gedurende de contractperiode niet stagneert. Dit geldt ook voor de locaties waarbij een eigen dienst medewerker de schoonmaak verzorgt.
8.	Reikhoogte dient als 180 cm te worden gelezen.
9.	Het verwijderen van spinrag tot reikhoogte en schopstreden op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere schoonmaakwerkzaamheden.
10.	Onder deur en deurpost wordt tevens verstaan deurstoppers en – drangers.
11.	Schoonmaak dient uitgevoerd te worden volgens de onderhoudsinstructie (indien voorhanden) en voorgeschreven materialen van de fabrikant.
12.	In ruimten waar een balie aanwezig is dient de balie als bureau te worden behandeld.
13.	Ongeacht de staat waarin een element of ruimte aangetroffen wordt, dient de schoonmaak te allen tijde doorgang te vinden a.d.h.v. het geldende werkprogramma.
14.	Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftkasten, e.d. verstaan.
15.	Rvs-oppervlakten dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.
16.	Computers en randapparatuur, beeldschermen, printers, kopieerapparatuur, informatie- en televisieschermen, dienen door de opdrachtnemer in de dagelijkse schoonmaak te worden meegenomen.
17.	Onder vlekken/vingertasten verwijderen wordt verstaan: verwijderen van alle voorkomende vlekken alsmede schopstreden.
18.	Onder randen en richels wordt verstaan: schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, leidingen, buizen, plinten en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
19.	Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen gesloten te zijn, lichten gedoofd, deuren dichtgedaan en afgesloten (indien vereist) en indien vereist dient het alarm te worden geactiveerd.

Eis	Toelichting
20.	Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden.
21.	Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' op de website van VSR van toepassing (VSR SIS-T Trefwoorden (vsr-schoonmaak.nl)).
22.	Medewerkers van de opdrachtnemer hebben een meldingsplicht. Dit houdt onder meer in dat medewerkers van opdrachtnemer een meldingsplicht (in het logboek of via de digitale weg) hebben ten aanzien van, maar niet gelimiteerd tot, lampen, apparatuur, lekkages etc. Dit geldt ook voor het melden van onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebouwgebruikers in gevaar kan worden gebracht.
23.	De opdrachtnemer dient te werken met microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden daar waar mogelijk. De opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor het wassen van deze microvezeldoekjes in eigen beheer. Op de locaties van de opdrachtgever is geen mogelijkheid voor een aansluiting voor een wasmachine. De opdrachtnemer dient deze voor eigen rekening op locatie van de opdrachtnemer aan te schaffen.
24.	De opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat er, op basis van de werkprogramma's voor de dagelijkse werkzaamheden, duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van het schoonmaakpersoneel. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn. Bij mutaties in de taakkaarten geldt dat deze binnen één (1) week na het bekend worden van de mutaties in de taakkaarten dienen te worden doorgevoerd. De locatieverantwoordelijke dient vervolgens te worden geïnformeerd wanneer de mutaties verwerkt zijn. Na gunning zal in overleg getreden worden om kenbaar te maken wie de locatieverantwoordelijke per locatie zal zijn.
25.	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor klassenkaarten per lokaal. Hierop moet duidelijk zichtbaar zijn welke handelingen op welke dag in de week worden uitgevoerd. Tevens dient op de klassenkaart zichtbaar te zijn op welke dagen/momenten de stoelen op de tafel gezet moeten worden, zodat dit voor zowel school als schoonmaakmedewerker duidelijk is. Deze klassenkaarten dienen uiterlijk 2 maanden na implementatie op te hangen.
26.	De ruimten voor opslag en materialen en middelen ten behoeve van de schoonmaakdiensten worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van deze middelen en materialen ten behoeve van de te verrichten schoonmaakdiensten.
27.	De machines die de opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de schoonmaakdiensten blijven in bezit van de opdrachtnemer.
28.	Het bij het schoonmaakproces vrijkomende afval dient gescheiden te worden verzameld door opdrachtnemer en dagelijks gedeponeed te worden in de daarvoor bestemde afvalverzamelplek. Opdrachtnemer draagt zorg voor het vervangen van de juiste afvalzakken per afvalsoort.
29.	In de schoollocaties dienen alle aanwezige afvalbakken en pedaalemmers e.d. voor restafval te worden voorzien van plastic afvalzakken die zoveel nodig, maar in ieder geval wekelijks, worden vervangen (deze zakken dient de opdrachtnemer te leveren). Dit afval wordt in de schoollocatie in de daarvoor bestemde verzamel afvalbakken gedeponeed.

Eis	Toelichting
30.	Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld.
31.	Computerapparatuur en alle overige technische apparatuur mogen uitsluitend stofvrij worden gehouden en niet nat/vochtig worden gereinigd. Onder overige technische apparatuur wordt onder andere verstaan: beamers, beeldschermen, smartboards, TV screens.
32.	Bij het verlaten van de ruimte waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden dient, aan het einde van de werktijd, het volgende gecontroleerd en indien nodig aangepast te worden: • Ramen en deuren gesloten. • Verlichting uitgeschakeld. • Alarm geactiveerd.
Uitvoering periodieke schoonmaakwerkzaamheden	
33.	Naast de reguliere schoonmaak is opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die 1 tot 12 keer per jaar uitgevoerd worden. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden.
34.	Opdrachtnemer dient bij vóór aanvang van de overeenkomst aan opdrachtgever een jaarplanning op weeknummerniveau beschikbaar te stellen voor het uitvoeren van de periodieke werkzaamheden en deze na goedkeuring van opdrachtgever uit te voeren. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor het (jaarlijks) updaten van de planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever en desbetreffende locatie.
35.	Indien de opdrachtnemer periodieke werkzaamheden wil uitvoeren dient dit tijdig te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever. Na toestemming kunnen de periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd. Wanneer Periodieke werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de opdrachtnemer dit tijdig met opgave van reden te vermelden aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn: • Frequentie van 10 x per jaar, maximale afwijking 1 week; • Frequentie van 8 tot 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken; • Frequentie van 4 tot 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand.
36.	Periodieke werkzaamheden dienen zoveel mogelijk te worden uitgevoerd in de vakantieweken.
37.	De werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden alvorens de periodieke werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden, moeten door opdrachtnemer worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld het in- en uitruimen van een ruimte. De extra uren dienen te worden meegenomen in de totale uren. De opdrachtgever krijgt hiervoor geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtgever zorgt zelf voor het loskoppelen van kabels e.d. van pc's, toetsenborden en andere apparatuur.

Eis	Toelichting
38.	Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat zij in de laatste week van de zomervakantie, meivakantie en kerstvakantie een schoonmaakronde uitvoert zodat de scholen na deze vakanties met een frisse start kunnen beginnen. Deze kosten maken integraal deel uit van de prijzen voor reguliere schoonmaak.
39.	De opdrachtnemer dient voor start van iedere vakantieperiode zorg te dragen voor het op het juiste moment ledigen van alle afvalbakken binnen de locatie. Hierbij dient voorkomen te worden dat afval gedurende de vakantieperiode blijft staan. Indien nodig worden aanvullende rondes uitgevoerd om bederf, geurhinder, ongedierte of vervuiling te voorkomen.
40.	Boeiboorden zullen eenmaal per jaar bij alle locaties gereinigd worden a.d.h.v. de aangeboden eenheidsprijs in het prijzenblad.
Uitvoering schoonmaak schoonloopmatten	
41.	De schoonloopmatten dienen elk kwartaal (4 keer per jaar) gereinigd te worden door middel van een dieptereiniging middels de sproei extractie methode (of een gelijkwaardig alternatief), buiten de reguliere openingstijden van de schoollocaties. Opdrachtgever zal hierbij geen hinder ervaren van de reiniging.
42.	De planning voor het reinigen van de schoonloopmatten dient aan het begin van ieder jaar gedeeld te worden met de locaties.
43.	Na definitieve gunning krijgt opdrachtnemer vijf (5) weken de tijd op een inventarisatie te doen van de schoonloopmatten binnen de stichting en dient een rapport van deze inventarisatie inclusief kosten per locatie aan te reiken op basis van de eerder aangeboden tarieven op het prijzenblad.
Uitvoering glasbewassing	
44.	Opdrachtnemer draagt zorg dat zij de glasbewassing kan uitvoeren, en zorgt daar waar nodig is, voor de voorzieningen zoals een hoogwerker.
45.	Inzet van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar conform de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.
46.	Het gebruik van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.
47.	Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de maximale vloerbelasting van de hoogwerker. Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
48.	Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.
49.	De glasbewassing dient zowel voor buiten-, binnenzijde en het separatieglass, gelijktijdig, twee (2) keer per jaar per object te worden uitgevoerd.
50.	De planning voor glasbewassing dient aan het begin van ieder jaar gedeeld te worden met de locaties.
51.	Tijdens de glasbewassing dienen tevens de omlijstingen (zowel gevel hout alsmede aluminium en kunststoffen), vensterbanken en panelen (boven- of/onderzijde) te worden mee gewassen. Daarnaast dient de vloer te worden beschermd daar waar nodig.

Eis	Toelichting
52.	Het aanwezige aluminium aan de binnen- of buitenzijde van de gebouwen mag alleen worden gereinigd met Osmose (ontkalkt) water en mag niet met zure en/of alkalische middelen worden behandeld. Schade bij het niet navolgen van deze afspraak zal op opdrachtnemer worden verhaald.
53.	Nadat de glasbewassing is afgerond, vindt er een gezamenlijke oplevering plaats tussen opdrachtnemer en de contactpersoon van de locatie. Opdrachtnemer dient bij oplevering een opleveringsrapport op te stellen en voor akkoord te laten aftekenen
Onderaanneming	
54.	Onderaanneming kan slechts plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Bij eventuele vervanging van de onderaannemer, dient de Opdrachtnemer de naam, adres en woonplaats van de betreffende nieuwe onderaannemer aan te geven. Tevens dient de opdrachtnemer een nauwkeurige omschrijving te geven van de werkzaamheden die de opdrachtnemer door deze (nieuwe) onderaannemer wil laten uitvoeren. De onderaannemer opereert op basis van dezelfde eisen als de opdrachtnemer. De opdrachtnemer blijft hoofdaanspreekpunt en contractueel verantwoordelijk.
Kwaliteit	
55.	Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per maand elke taak te controleren conform het Dagelijks Controle Systeem (DKS). De digitale DKS-formulieren dienen maandelijks digitaal te worden aangeleverd aan opdrachtgever en zullen worden besproken tijdens het overleg. De opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt.
56.	De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld aan de hand van het VSR-Kwaliteits Meet Systeem. Dit meetsysteem is ontwikkeld door de Vereniging Schoonmaak Research en voldoet aan de norm NEN 2075. De VSR-controles maken onderscheid tussen Verkeersruimten, Bureaukamers, Sanitair en Leslokalen.
57.	Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt een Acceptance Quality Limit (AQL) van 4% gehanteerd in sanitaire ruimten en een AQL van 7% in alle andere ruimten.
58.	De opdrachtgever is van plan om vanaf de tweede maand na het begin van de overeenkomst tweemaal per jaar willekeurige (onverwachte) VSR-kwaliteitsmetingen op een aantal locaties uit te voeren. De opdrachtgever heeft het recht om zonder opgaaf van redenen af te wijken van de genoemde frequentie. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen.
59.	De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Voor de uitvoering van de VSR-KMS-meting is een actueel werkrooster en een planning van de periodieke werkzaamheden essentieel. Deze dient aanwezig te zijn op de locatie.
60.	Opdrachtgever zal de kosten dragen voor de eerste VSR-keuring. Bij een "onvoldoende" score van de VSR-meting zijn de kosten voor herkeuring voor rekening van de opdrachtnemer. Er is sprake van een herkeuring indien één of meerdere ruimte categorieën zijn afgekeurd. Een herkeuring vindt plaats op alle ruimte categorieën.
61.	Na een afkeur dient de opdrachtnemer via een actieplan aan te geven welke maatregelen genomen zijn of zullen worden om eventuele tekortkomingen te herstellen. De opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aanwezig te zijn bij de controle. De kwaliteitsmetingen worden op de dag voorafgaand aan de meting per e-mail aan een functioneel (bij voorkeur een algemeen) e-mailadres van opdrachtnemer aangekondigd.

Eis	Toelichting
62.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 2 keer per jaar per locatie een audit te laten uitvoeren. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. (De norm waaraan de audit moet voldoen is opgenomen in de prestatie-monitor).
63.	Opdrachtgever laat jaarlijks een kwaliteitbelevingsonderzoek uitvoeren. Een half jaar nadat het nieuwe contract afgesloten is zal het eerste kwaliteitbelevingsonderzoek uitgevoerd worden. De uitslag van het onderzoek moet minimaal een 6.8 bedragen op totaal niveau. De uitslag zal door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht rekening te houden met de uitslag van het onderzoek, door de dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van het personeel van de Opdrachtgever. Bij onvoldoende resultaat dient de Opdrachtnemer een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden bij het volgende onderzoek. (De norm waaraan de kwaliteitsbeleving moet voldoen is opgenomen in de prestatie-monitor).
Personeel	
64.	100% van het direct vrijgestelde personeel, welke werkzaam is op de locaties van de opdrachtgever, dient minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold te zijn of vergelijkbaar. Voor het overige in te zetten personeel geldt dat minimaal 75% een jaar na de start van het contract de Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het examenbureau van de RAS succesvol hebben afgerond.
65.	Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de medewerkers een basisinstructie te hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Indien gevraagd, dient de opdrachtnemer de betreffende certificaten/verklaringen te kunnen overleggen. Voor de inzet van personeel tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de opdrachtgever hiervan worden afgeweken. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de opdrachtnemer.
66.	Opdrachtgever streeft naar zoveel mogelijk continuïteit van de dienstverlening. Hiermee bedoelen we dat alle werkzaamheden conform het werkprogramma en de periodieken uitgevoerd worden. Ook indien er sprake is van ziekte, verlof of uitval van schoonmaakmedewerkers.
67.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. (In)direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
68.	Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen tonen dat ze werkzaam zijn bij de opdrachtnemer. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
69.	In te zetten personeel dient vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die ze binnen de gebouwen van de opdrachtgever vergaren.
70.	De opdrachtnemer dient te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) met screeningsprofiel "onderwijs" van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Voordat een nieuwe medewerker op een van de locaties binnen Stichting Kindante start, dient deze VOG beschikbaar te zijn. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De eisen ten aanzien van een VOG zijn eveneens van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers.

Eis	Toelichting
71.	Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Taken die uitvallen door ziekte of verlof dienen op dezelfde dag te worden opgevangen. Het is niet toegestaan om werkzaamheden door te schuiven naar een volgende dag. Het werkprogramma dient aan het einde van de dag te zijn uitgevoerd. Indien dit niet gerealiseerd wordt, heeft opdrachtgever het recht om deze werkdag te laten crediteren.
72.	De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen, en indien nodig, beschermmiddelen te laten dragen. Het dragen van hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is en dergelijke is niet toegestaan.
73.	De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de algemene huisregels de opdrachtgever.
74.	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij het tewerkgestelde personeel van de huidige opdrachtnemer overneemt conform het gestelde in artikel 38 van de 'CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf' 2022-2024. De inschrijver houdt in zijn calculatie al rekening met de mogelijke suppletiekosten. De opdrachtgever ontvangt dus geen separate factuur voor suppletiekosten.
75.	Het is de opdrachtnemer toegestaan om in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele problemen niet aan valt te ontkomen, uitzendkrachten in te zetten. Dit percentage wordt echter beperkt tot maximaal 20% van de productieve uren per locatie per maand. Indien dit percentage meer is, zal de opdrachtnemer hierover in overleg treden met de opdrachtgever.
76.	Het personeel mag zich niet laten vervangen door familie, vrienden of bekenden die niet in dienst zijn van de opdrachtnemer.
77.	Voor het uitzendpersoneel gelden dezelfde personele eisen als voor het vaste personeel van opdrachtnemer.
78.	Opdrachtnemer is conform de cao-schoonmaak verplicht tot overname van het huidige schoonmaakpersoneel dat valt onder de CAO schoonmaak en minimaal 1,5 jaar werkzaam is in een schoollocatie van de opdrachtgever. Zie bijlage 7 voor een overzicht hiervan.
Undermanagement	
79.	Binnen de opdrachtgever wordt het schoonmaakonderhoud op een aantal locaties uitgevoerd door medewerkers in eigen dienst al dan niet in combinatie met medewerkers van het schoonmaakbedrijf van opdrachtnemer.
80.	De inschrijver dient binnen deze scholen de periodieke werkzaamheden uit te voeren, en daarnaast wordt er van opdrachtnemer verwacht dat zij bij ziekte van de eigen dienst medewerker vervanging regelt.
81.	Bij combinaties van eigen dienst en het schoonmaakbedrijf zal na gunning in overleg met het schoonmaakbedrijf bepaald worden welke ruimten door de eigen dienst medewerker(s) worden uitgevoerd. Deze ruimten worden dan niet in onderhoud gegeven aan de inschrijver.
Regiewerkzaamheden	
82.	Het is de opdrachtgever toegestaan om voor regiewerkzaamheden een offerte op te vragen bij derden en dus niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de opdrachtnemer.

Eis	Toelichting
83.	Opdrachten betreffende regiewerkzaamheden zijn eenmalige opdrachten en kunnen enkel en alleen vooraf geplaatst worden. Opdrachten worden schriftelijk verstrekt door de desbetreffende aanvrager. Bij opdrachten boven de € 500,-, exclusief btw, moet er een door opdrachtgever goedgekeurde offerte bij de opdrachtnemer liggen alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
84.	Indien de opdrachtnemer extra werkzaamheden uitvoert in de reguliere uren van de schoonmaakmedewerkers zal voor deze werkzaamheden geen extra factuur worden gestuurd door de opdrachtnemer. Regiewerkzaamheden die door de opdrachtnemer worden gefactureerd zijn extra werkzaamheden waarvoor de opdrachtnemer extra uren inzet buiten de reguliere uren. Aan de hand van de aanwezigheidsregistratie kan dit gecontroleerd worden.
Communicatie en managementinformatie	
85.	Opdrachtnemer zal één vaste contactpersoon aanwijzen voor de opdrachtgever.
86.	Er vinden minimaal de volgende overleggen plaats: Strategisch overleg (1 x per jaar): Evaluatie dienstverlening, indexatievoorstel, ontwikkelingen, speerpunten nieuwe contractjaar e.d. Kwartaaloverleg: (4 x per jaar): Er zal één keer per kwartaal een voortgangsgesprek op tactisch niveau plaatsvinden. Voorafgaand aan ieder overleg (ten minste 5 werkdagen vooraf) dient de opdrachtnemer een managementrapportage beschikbaar te stellen over het afgelopen kwartaal. Deze dient aan de volgende voorwaarden te voldoen, uitgesplitst per locatie: • Tevredenheid scholen (vanuit de periodieke gesprekken met de scholen). Wat is het beeld? • Klachtenoverzicht: (inclusief genomen herstel-/verbetermogelijkheden) • Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status? • Verloop medewerkers (vertrek/nieuwe medewerkers); • Overzicht Opleidingen per medewerker en het opleidingspercentage; • Ingezette uren (splitsing SROI/uitzend); • Overzicht van inzet directe toezichturen; • Percentage inzet uitzendkrachten; • Ziekteverzuimpercentage; • Totaal financieel overzicht van het laatste kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden. Vergelijking aanneemsom met daadwerkelijke realisatie en toelichting daarop; • Stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van periodieke werkzaamheden die in overleg op locatieniveau worden afgestemd; • Resultaten VSR-kwaliteitsmetingen;(indien van toepassing); • Resultaten audits; (indien van toepassing); • Resultaten DKS-controles. Operationeel overleg (6 keer per jaar): Overleg tussen de contactpersoon van de locatie van de Opdrachtgever en de directe leiding van de Opdrachtnemer. Tijdens deze bijeenkomsten worden met name de

Eis	Toelichting
	operationele aspecten (aansturing, planning, periodieke werkzaamheden, regiewerk, klachten, resultaten metingen e.d.) besproken. Alle bovenstaande overleggen worden door Opdrachtnemer geïnitieerd met een verslaglegging binnen 10 werkdagen na overlegdatum. In onderling overleg kan de overlegfrequentie worden aangepast. Indien er aanleiding voor is kan de opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het inplannen van alle bijeenkomsten. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
87.	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
MVOI	
88.	Gebruik van doseersystemen is verplicht.
Eisen financieel	
89.	In geval van het afstoten van of uitbreiden met een schoolgebouw, waardoor het aantal vierkante meters kan wijzigen, blijft het vastgestelde uurtarief en het budget per vierkante meter van kracht.
90.	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
91.	De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Deze indexatie kan voor het eerst plaatsvinden per 01-01-2028 en daarna elk jaar per dezelfde datum. De prijs die bij deze aanbesteding wordt ingeschreven dient gebaseerd te zijn op prijspeil augustus 2026. De volgende indexering wordt aangehouden: • 80% van het tarief betreft loonkosten en wordt verhoogd volgens kostenverhogingen conform cao en sociale lasten. • 20% van het uurtarief, exclusief risico en winst, betreft overige kosten en wordt verhoogd conform de CBS Consumentenprijzenindex (CPI). Hierbij wordt het jaarmutatiepercentage van het volledige jaar ervoor gehanteerd. Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten: Ad 1. Voorbeeld: De Cao verhoging en verhoging sociale lasten zijn voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%). Ad 2. Voorbeeld: CBS Consumentenprijzenindex (CPI), cijfer 2025 = 3,3% https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/70936ned/table?dl=CE5AE

Eis	Toelichting
	De prijsherzieningsindexatie wordt derhalve als volgt toegepast: 1. (Vastgesteld uurtarief * 0,80) * 1,065 = geïndexeerd uurtarief deel 1 2. (Vastgesteld uurtarief * 0,20) * 1,033 = <u>geïndexeerd uurtarief deel 2+</u> Geïndexeerd uurtarief Een verzoek tot indexering legt Opdrachtnemer schriftelijk uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan een nieuwe prijswijziging ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever gaan de nieuwe prijzen van kracht.
92.	Bij facturering maakt opdrachtgever onderscheid in de volgende twee factuurstromen: 1. Facturatie van ingeplande werkzaamheden: Hieronder vallen de reguliere werkzaamheden, de periodieke werkzaamheden en de glasbewassing: <i>Reguliere werkzaamheden</i> Onder de reguliere werkzaamheden wordt verstaan de dagelijkse reguliere schoonmaak op basis van een werkprogramma voor de ruimtes die in onderhoud zijn. <i>Periodieke werkzaamheden</i> Onder periodieke werkzaamheden wordt verstaan werkzaamheden, die minder dan 12 keer per jaar uitgevoerd worden en opgenomen zijn in de periodieke planning. <i>Glasbewassing</i> Alle bovenstaande werkzaamheden dienen per locatie via één factuur te worden gefactureerd - uiterlijk 7 dagen na afloop van de maand. Er wordt op de factuur duidelijk vermeld welke kosten voor welke werkzaamheden zijn. <u>Frequentie facturatie:</u> Opdrachtnemer factureert maandelijks bovenstaande werkzaamheden. Dus ook de werkzaamheden die niet maandelijks plaatsvinden worden naar ratio in deze facturatie meegenomen, zodat maandelijks een gelijk bedrag wordt gefactureerd. <u>Facturatie per locatie:</u> Voor elke locatie waar bovenstaande werkzaamheden worden uitgevoerd dient apart een factuur opgesteld te worden. Op deze factuur dient duidelijk het adres en bijhorend locatienummer (zie bijlage 11) vermeld te worden, zodat voor opdrachtgever helder is op welke locatie de factuur betrekking heeft. <u>Vermelding van kostenplaats en grootboekrekeningnr.</u> Opdrachtgever budgetteert kosten van bovenstaande werkzaamheden bovenschools (BB99) op grootboek schoonmaak (5105). Op de factuur dient daarom duidelijk kostenplaats BB99 te worden vermeld, alsook grootboekrekeningnr. 5105.
93.	2. Facturatie van Schoonmaak op regie (afroep) Hieronder vallen de extra opdrachten die de opdrachtgever op afroep kan laten uitvoeren. Voor deze opdrachten verstuurt de opdrachtnemer een opgave van de kosten. Indien akkoord zal opdrachtgever een digitale opdracht verstrekken. Facturen die verstuurd worden zonder dat hier een schriftelijk akkoord van opdrachtnemer ten grondslag ligt worden niet in behandeling genomen.

Eis	Toelichting
	Alle bovenstaande werkzaamheden dienen per BRINnummer via één factuur te worden gefactureerd - uiterlijk 1 maand na uitvoering van de werkzaamheden. Er wordt op de factuur duidelijk vermeld welke kosten voor welke werkzaamheden zijn alsook de datum waarop deze betrekking hebben. Opdrachtnemer factureert maandelijks bovenstaande werkzaamheden. <u>Facturatie per BRIN-nummer:</u> Voor elke school waar bovenstaande werkzaamheden worden uitgevoerd dient apart een factuur opgesteld te worden. Op deze factuur dient duidelijk de naam van de school, het adres en bijhorend BRINnummer (zie bijlage 11) vermeld te worden, zodat voor opdrachtgever helder is op welke school de factuur betrekking heeft. Vermelding van kostenplaats en grootboekrekeningnr. Opdrachtgever budgetteert kosten van regiewerkzaamheden op schoolniveau BRINnr.) op grootboek schoonmaak (5105). Op de factuur dient daarom duidelijk het BRINnr. van de betreffende school te worden vermeld, alsook grootboekrekeningnummer 5105.
94.	Alle facturen dienen in pdf-format te worden aangeleverd. Wenselijk is om de mogelijkheid te hebben dit in de toekomst om te zetten naar XML/UBL format.
95.	Alle facturen dienen gestuurd te worden naar het email adres van de financiële administratie van de opdrachtgever: finadm@kindante.nl
96.	Opdrachtgever wenst een betalingstermijn van binnen 30 dagen.
Aanpassingen in het dienstverleningspakket	
97.	Ingeval op verzoek van een locatieleider een aanpassing van het pakket wordt gewenst zal op basis van de open begroting van die locatie (en de voor dat jaar geldende calculatietarieven) een offerte voorstel worden gedaan voor de aanpassing.
98.	Daarbij wordt aangesloten bij de wensen vanuit de locatie alsmede bij de actuele ruimtestaat van de desbetreffende locatie.
99.	De offerte bevat een in voldoende mate onderbouwd nieuw jaarbedrag exclusief btw en een voorstel voor een wijzigingsdatum.
100.	Na schriftelijke accordering van de offerte wordt met ingang van de overeengekomen datum de wijziging in de maandbedragen doorgevoerd.
101.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de ruimtestaten. Mutaties in de ruimtestaat dienen door opdrachtnemer binnen 10 werkdagen te zijn verwerkt in de ruimtestaat en voorzien van nieuw versienummer.
Schade aangebracht door medewerkers van opdrachtnemer	
102.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Daarbij de instructies volgend welke verschaft zijn of bekend verondersteld mogen worden bij de verschillende vloersoorten.
103.	Schade aan goederen van de opdrachtgever en/of derden, door onzorgvuldig handelen van de opdrachtnemer, zal bij de opdrachtnemer worden verhaald.
104.	De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris door te geven aan de contactpersoon bij de opdrachtgever.

Eis	Toelichting
105.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze beheren van de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen waaronder sleutels en pasjes. Verlies van de door de opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de opdrachtgever, zal op de opdrachtnemer worden verhaald. Verlies van de door opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen dient terstond aan opdrachtgever gemeld te worden.
Klachtenprocedure en calamiteiten	
106.	Opdrachtgever heeft als eis dat opdrachtnemer beschikt over een digitaal klantportaal of een andere digitale werkomgeving waar de opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokken medewerkers van opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het platform. Onderstaand wordt aangegeven welke functionaliteiten minimaal in het klantportaal geborgd dienen te zijn. - Geschikt voor het doorgeven van klachten, aanvragen en storingen; - Plaatsen van extra werk opdrachten; - Actueel overzicht van status, terugkoppeling en afhandeling van klachten en extra opdrachten op locatieniveau; - Actueel werkprogramma en planning laagfrequentie werkzaamheden op locatieniveau; - Geschikt voor meerdere functionarissen van opdrachtgever; - Geschikt voor digitaal opslaan periodieke gespreksverslagen.
107.	De opdrachtnemer dient uiterlijk in de eerste maand van de overeenkomst, een procedure over de melding en afhandeling van klachten ter goedkeuring bij de opdrachtgever te hebben ingediend. Deze procedure dient in overleg met de opdrachtgever vastgesteld te worden. Uiterlijk in de tweede maand na de van de overeenkomst zal de definitieve klachtenprocedure in onderling overleg worden vastgesteld. Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen bekend te zijn met de procedure en hiernaar te handelen.
108.	Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere actie(s).
109.	Responstijden op klachten en verstoringen die het primaire proces beïnvloeden: maximaal binnen 1 uur. Responstijden op overige klachten in onderling overleg. Responstijden dienen opgenomen te worden in de klachtenprocedure.
110.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze voor calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar is en na een melding binnen 1 uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kan zijn. De werkzaamheden die nodig zijn om de calamiteit op te lossen dienen direct na aankomst uitgevoerd te worden.
Veiligheid	
111.	Alle opgedragen dienstverlening dient te worden uitgevoerd met in acht name van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasser branche. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van vergunningen. Dit dient in het tarief te zijn opgenomen.
112.	De dienstverlening dient te worden uitgevoerd met in acht neming van de voorschriften die staan vermeld in de 'Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid van het schoonmaak- en glasbewassingsbedrijf

Eis	Toelichting
113.	Ten behoeve van de veiligheid van uitvoerend personeel en gebruikers van het gebouw dienen tijdig de nodige maatregelen getroffen te worden zoals het plaatsen van afsluitings-, waarschuwingsborden etc.
114.	Werkmaterialen dienen bij onderbreking van de werkzaamheden veilig opgeborgen te worden. De glasbewassing dient met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel te worden uitgevoerd. Klimmateriaal, rolsteigers etc. dient overeenkomstig de instructie voorschriften te worden gehanteerd.
115.	Ten behoeve van de glasbewassing waarvoor op locatie geen 'klim' voorzieningen met betrekking tot veilig werken op hoogte beschikbaar zijn, dient het eigen personeel van de opdrachtnemer beveiligingsmiddelen te gebruiken die door de Arbeidsinspectie noodzakelijk worden geacht.
116.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer op de schoollocatie van de opdrachtgever, worden (indien aanwezig) na gunning verstrekt aan de opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.
117.	De opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel. Het niet navolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging aan de desbetreffende medewerker van toegang tot de schoollocatie. Bovendien is de opdrachtgever gemachtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken.
118.	Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal de opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De opgelegde boete door controlerende instanties wordt verhaald op de opdrachtnemer.
Risico-inventarisatie en evaluatie	
119.	Na gunning dient door de opdrachtnemer per gebouw bij uitstek ten behoeve van de glasbewassing een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) opgesteld te worden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de 'Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glaswassersbedrijf' in worden opgenomen.
120.	Uitgangspunt is dat de RI&E uiterlijk één maand voor de uitvoering van de eerste werkzaamheden aan de opdrachtgever digitaal ter beschikking wordt gesteld. Indien de RI&E niet is aangeleverd, mag de dienstverlening niet worden uitgevoerd. Indien de opdrachtgever hier wel toe overgaat, zal aan opdrachtnemer niet worden betaald.
121.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er te allen tijde een actueel RI&E in het bezit van de opdrachtgever is. Bij veranderingen dient hier dus rekening mee te worden gehouden. Indien aan het opstellen van de RI&E kosten zijn verbonden, dient de opdrachtnemer deze kosten voor eigen rekening te nemen. Kosten hiervoor kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
122.	Alle glasbewassingswerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de RI&E van de Schoonmaak- en Glazenwasserbranche.
Logboeken	
123.	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één logboek per locatie.

Eis	Toelichting
124.	De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten.
125.	Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. In overleg met de opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek.
126.	Het logboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten: - bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.); - productinformatie- en veiligheidsbladen; - werkprogramma's; - ruimtestaten; - taakkaarten; - planningen periodieke werkzaamheden; - BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer; - veiligheidsreglement derden opdrachtgever.
Beëindiging van de overeenkomst	
127.	Bij het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst moet de opdrachtnemer ervoor zorgen dat de overdracht van taken aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer effectief en probleemloos verloopt. Op verzoek van de opdrachtgever worden alle bijgewerkte gegevens met betrekking tot de overeenkomst digitaal aan hen verstrekt. Materialen, apparatuur en machines die voor deze opdracht zijn gebruikt, blijven eigendom van de opdrachtnemer en moeten door hen binnen een redelijke termijn worden verwijderd uit het pand bij beëindiging van de overeenkomst.
Eindmeting	
128.	Aan het eind van de overeenkomst (beëindigd van rechtswege of door ontbinding) zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de periodieke werkzaamheden. De bevindingen worden genoteerd en vermeld in een adviesrapport. De opdrachtnemer heeft een redelijke termijn, daar waar dit van toepassing is, de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer. Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. Deze herstelkosten worden verhaald op de opdrachtnemer.