



Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening en aanverwante leveringen en diensten
Unie van Waterschappen

Datum: 11 september 2026
Versie: 1.0
Status: definitief

Inhoud

1	Schoonmaakdienstverlening	4
1.1	Gewenste contractvorm	4
1.2	Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden	4
1.2	Aanvullende werkzaamheden	9
1.3	Overige werkzaamheden	10
1.4	Werkzaamheden op afroep	10
1.5	Werkdagen en werktijden	11
1.6	Gebruik materialen en middelen	12
2.	Sanitaire middelen	15
2.1	Eisen dispensers	15
2.2	Montage dispensers	18
2.3	Verrekening dispensers	18
3.	Glasbewassing	19
3.1	Richtlijnen	19
3.2	Scope glasbewassing	19
3.3	Meters en frequenties	19
3.4	Organisatorische voorwaarden	19
3.5	Kwaliteit glasbewassing	20
3.6	Gevelonderhoud	21
4.	Samenwerking	22
4.1	Management Opdrachtnemer	22
4.2	Communicatie	23
4.3	Meldingen	25
4.4	Mutaties	26
5.	MVO	27
5.1	Goed werkgeverschap	27
5.2	Milieu	27
6.	Prestatiemanagement	29
6.1	KPI: Samenwerking	29
6.2	KPI: Technische kwaliteit	31
6.3	KPI: Bedrijfsvoering	31
7.	Personeel	33

7.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	33
7.2 Eisen schoonmaakmedewerkers	34
7.3 Veiligheid	36
8. Transitie	39
8.1 Nulmeting	39

1 Schoonmaakdienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

1.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten voor een initiële periode van vier (4) jaar met de mogelijkheid om twee (2) maal te verlengen voor een periode van twee (2) jaar. Dit betekent dat er in totaal een maximale looptijd van acht (8) jaar is.

Na 24 maanden vindt een tussentijdse evaluatie van de dienstverlening plaats.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Vervuiling die ontstaat door normaal gebruik van de ruimten of door gebruikelijke weersinvloeden wordt geacht onderdeel te zijn van de overeengekomen dienstverlening en leidt niet tot een aanvullende opdracht

Opdrachtgever hecht in de samenwerking veel waarde aan transparantie.

1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. De bezetting van het kantoor fluctueert en dienovereenkomstig dienen de schoonmaakwerkzaamheden meer proactief te worden ingericht. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locatie en vervuiling van ruimten.

De gemiddelde bezettingsgraad varieert per dag. Opdrachtgever stelt geen systeem voor bezettingsregistratie beschikbaar. Opdrachtgever kan daarbij de volgende indicatie geven: maandag, dinsdag en donderdag zijn momenteel de drukst bezette kantoordagen (met circa 50-80 werkplekken en vergaderplekken bezet). Op woensdag zijn dit circa 15 plekken, en op vrijdag is er sprake van een zeer beperkte bezetting. Deze aantallen (niet geldende voor de vakantieperiodes) zijn indicatief en kunnen in de praktijk fluctueren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de dienstverlening hierop wordt afgestemd, zonder dat dit leidt tot een vermindering van de overeengekomen kwaliteit of het onderhoudsniveau van het gebouw. Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig op welke wijze de werkzaamheden over de week worden verdeeld om het gewenste resultaat te realiseren.

De reguliere schoonmaak ziet op het dagelijks dan wel periodiek schoonmaken van de kantooruimten, gangen, trappenhuizen, liften, sanitaire ruimten, pantry's, het bedrijfsrestaurant (exclusief tafelbladen en

stoelzittingen, keuken, intern uitgiftepunt) en overige algemene ruimten binnen het pand. Tevens omvat dit het legen en reinigen van prullenbakken en papierbakken.

1.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

1.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- Bureaukamer AQL 7%
- Verkeersruimten AQL 7%
- Sanitaire ruimten AQL 4%

- Overige ruimten AQL 7%

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij van gehecht vuil;
 - vrij van los vuil en dicht stof;
 - vrij van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - alle vanuit de vloer zichtbare spinragvorming dient te zijn verwijderd. Indien hiervoor werkzaamheden boven 3,00 meter noodzakelijk zijn, maakt dit onderdeel uit van de dienstverlening;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.

Met uitzondering van de onderzijde van meubilair, tafel- en stoelpoten, welke onderdeel uitmaken van het periodieke onderhoud, tenzij sprake is van opvallende vervuiling.

- Plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen dienen stofvrij te zijn. Indien deze zich boven 3,00 meter bevinden, dient Opdrachtnemer hiervoor de benodigde middelen en werkzaamheden in zijn prijs op te nemen;
- Alle handcontactpunten, waaronder deurklinken, deurknoppen, lichtschakelaars, bedieningspanelen en trapleuningen, dienen op het oplevermoment vrij te zijn van vingertasten, vlekken, gehecht vuil en methodefouten;
- Wandbekledingen, houten wandpanelen en kolombekledingen tot 2,00 meter hoogte dienen vrij te zijn van vingertasten, vlekken, gehecht vuil en methodefouten;
- Op zichtbare plafondplaten en constructiedelen mogen geen stofnesten, spinrag of los vuil aanwezig zijn;
- Niet-functionele plakband-, sticker- en lijmresten dienen te worden verwijderd voor zover dit zonder beschadiging van de ondergrond mogelijk is;
- Functionele aanduidingen, signalering, werkplekaanduidingen en door Opdrachtgever aangebrachte stickers vallen buiten de kwaliteitsmeting.
- Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn;
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren: gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlek-vrij is;
 - Zachte vloerbedekking: het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden. Het volledig reinigen van het glas wordt in een separate glasbewassingbeurt uitgevoerd. Hieronder valt eveneens het glas van de entree-tourniquet.

Onder 'vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten' wordt verstaan dat het glas schoon en representatief wordt gehouden. Tijdelijk aangebrachte vervuiling, zoals plakbandresten, stickers en vergelijkbare niet-permanente bevestigingsmiddelen, dient hierbij te worden verwijderd.

Permanente glasmarkeringen, veiligheidsfolie, logo's en overige bewust aangebrachte voorzieningen maken geen onderdeel uit van deze verplichting.

1.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld (digitaal) bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden (op afroep);
- Kopieerapparaten, repro apparatuur, beamers, projectieschermen en andere AV middelen (op afroep);
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal
- Beveiligingscamera's;
- Magnetrons, ovens, afsluitbare keukenkasten, vriezers en koelkasten (exclusief pantry's);
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking).

1.1.1. Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor de gehele locatie, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- | | |
|----------------------|--|
| ▪ Dagelijks | Sanitaire ruimten, alle gebruikte werkplekken en vergaderruimten, het bedrijfsrestaurant en pantry's en alle verkeersruimten (met uitzondering van de parkeergarage met bijbehorende entree) |
| ▪ Drie keer per week | Kantoren |

- Twee keer per week Vergaderruimten
- Vier keer per jaar Parkeergarage inclusief bijbehorende entree
- Twee keer per jaar Magazijnruimten en overige ruimten

Opdrachtgever stimuleert flexibel werken. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kantoren en bureauruimten gedurende de gebruikperiode voldoen aan de in deze overeenkomst gestelde kwaliteits- en resultaatniveaus.

Uitgangspunt is een resultaatgerichte uitvoering van de schoonmaakdienstverlening. Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig de wijze waarop deze resultaten worden bereikt.

In aanvulling hierop geldt dat werkplekken, bureaus en overige kantoorruimten en vergaderruimten die op een werkdag aantoonbaar zijn gebruikt, uiterlijk op de eerstvolgende reguliere schoonmaakronde na gebruik worden gereinigd. Inschrijver dient in de prijs rekening te houden met het dagelijks reinigen van bezette werkplekken. Hiervoor kan bijvoorbeeld een correctie worden doorgevoerd op de gecalculerde normering (zie hiervoor het Prijzenblad).

Opdrachtnemer richt zijn dienstverlening zodanig in dat de schoonmaakinspanning aansluit bij de daadwerkelijke bezetting en het gebruik van het gebouw. Hierbij mogen ongebruikte werkplekken en ruimten minder frequent worden behandeld, mits blijvend wordt voldaan aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus.

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

1.1.2. Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- 2x per jaar Bureaukamers, verkeersruimten (met uitzondering van bedrijfsrestaurant en pantry's) en overige ruimten
- 4x per jaar Sanitaire ruimten, bedrijfsrestaurant en pantry's

Vloeronderhoud wordt enkel op afroep uitgevoerd. Opdrachtgever onderzoekt momenteel welke vloeren mogelijk vervangen worden.

Opdrachtnemer signaleert tijdig gebreken, slijtage en andere ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de functionaliteit, veiligheid, uitstraling of levensduur van vloerafwerkingen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over passende onderhoudsmaatregelen, renovatie of vervanging van vloeren, inclusief een onderbouwing van de voorgestelde maatregel.

Opdrachtnemer levert jaarlijks een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden.

Voor het eerste contractjaar dient de jaarplanning minimaal één maand voor start van de werkzaamheden digitaal aangereikt te worden (uiterlijk 1 februari). Voor alle daaropvolgende jaren geldt dat de jaarplanning uiterlijk 1 december, door Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever moet zijn verstrekt. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

1.2 Aanvullende werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het reguliere schoonmaakonderhoud.

1.2.1 Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting leverancier van Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten met Opdrachtnemer, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

1.2.2 Interne afvalinzameling en afvalscheiding

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het intern verzamelen, scheiden en afvoeren van afvalstromen binnen het gebouw naar de door Opdrachtgever aangewezen centrale verzamelpunten.

Opdrachtnemer draagt zorg voor:

- het legen van afvalbakken;
- het vervangen van afvalzakken;
- het verzamelen van restafval, papier en karton, PMD, glas, vertrouwelijk papier, GFT (indien aanwezig), koffiedik (indien gescheiden ingezameld), batterijen en klein chemisch afval (uitsluitend signalering);
- het plat maken van kartonnen verpakkingen;
- het netjes houden van afval- en opslagruimten;
- het signaleren van volle containers;
- het tijdig melden van extra afvoerbehoefte.

Opdrachtnemer heeft een signalerende rol ten aanzien van afvalstromen en doet actief verbetervoorstellen omtrent afvalscheiding, recycling en vermindering van restafval. De werkzaamheden maken onderdeel uit van de opleverkwaliteit in de betreffende ruimte.

1.3 Overige werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het reguliere en periodieke schoonmaakonderhoud. De kosten voor deze werkzaamheden dienen opgenomen te worden in het tabblad “overige werkzaamheden” van het prijzenblad.

Het gaat om de volgende werkzaamheden:

- Pantryservice: beheer en verzorging van de 9 pantry's (op vrijdag 1 pantry), waaronder het reinigen en onderhoud (dagelijks reinigingsprogramma) van de koffieautomaten, het aanvullen van voorraden (koffiebonen, melk, thee en suiker, het verdelen en aanvullen van servies, schoonhouden van aanrecht, spoelbak en kranen, aanvullen van zeep, vaatwastabletten en doeken en het tellen en signaleren van voorraden) en het aanzetten (begin van de shift), uitruimen en inruimen (indien nodig) en van vaatwassers (allemaal dagelijks).
Daarnaast het periodiek reinigen van de aanwezige koelkasten en vaatwassers, alsmede binnenzijde keukenkastjes.
- Het zesmaal per jaar reinigen van computer- en randapparatuur: het gaat daarbij om monitor, toetsenbord, muis en eventueel aanwezige laptop (100 werkplekken).
- Het tweemaal per jaar reinigen van 180 zonnepanelen.
- Het tweemaal per jaar ledigen van de vetput: opdrachtnemer draagt zorg voor lediging, reiniging en afvoer van vetafval conform wet- en regelgeving. Opdrachtnemer mag hiervoor een gespecialiseerde onderaannemer inzetten. Rapportage van uitgevoerde werkzaamheden na iedere uitvoering.
- Het viermaal per jaar uitvoeren van een dieptereiniging sanitair.

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- Het ontkalken van sanitaire objecten;
- Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- Het reinigen van voegen tussen tegels;
- Het reinigen van lampen (laaghangend en bereikbaar) en ventilatieroosters;
- Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, lichtknoppen/sensoren, dispenser, rondom kranen en sanitaire objecten;
- Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

1.4 Werkzaamheden op afroep

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de

contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de Facilitair Coördinator. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden (bij evenementen, interne verhuizingen, calamiteiten of bijzondere vervuiling bijvoorbeeld).

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

Daarnaast kunnen specifieke onderdelen van het pand onderdeel zijn van gewenste afroep, zoals bijvoorbeeld (marmeren) gevelreiniging, koperwerk, houten wanden, ventilatieroosters en de parkeergarage.

1.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. Dit betreft de dag na Hemelvaartsdag. Daarnaast kan het voorkomen dat het kantoor tussen Kerst en Oud & Nieuw ook gesloten is. In onderling overleg zal worden bepaald hoe hiermee wordt omgegaan (zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van extra periodieke werkzaamheden in de periode hieraan voorafgaand).

Aanvangstijd voor de schoonmaak is vanaf circa 16 uur op woensdag en vrijdag, en op de overige dagen vanaf circa 16.30 uur (werkplekken dan nog niet direct, maar start werkzaamheden die niet voor geluidshinder zorgen).

De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Op de verplichte feestdagen (zoals Nieuwjaarsdag en Koningsdag) is de locatie van Opdrachtgever in de basis gesloten. Er is dan geen reguliere schoonmaakdienstverlening aanwezig in het pand. Er kan in beginsel geen periodiek onderhoud plaatsvinden wanneer het pand gesloten is (in overleg kan dit wel bij uitzondering).

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers en bezoekers aanwezig zijn (buiten

kantoortijden en/of op woensdag en vrijdag). Dit betreft in de meeste gevallen in vakanties. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

1.6 Gebruik materialen en middelen

1.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Op de begane grond is een wat grotere ruimte beschikbaar voor grotere voorraden (tevens opslag voor sanitaire artikelen). Op elke verdieping heeft Opdrachtnemer toegang tot een werkkast. Er is een was/droog combinatie voor doekjes en moppen aanwezig waar gebruik van kan worden gemaakt. Tijdens de schouw kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

1.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct (digitaal) te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting en waar nodig training aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

1.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer 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, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van 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.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1.6.4 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten (handzeep, handdoek rollen en tissuepapierproducten) bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door Opdrachtgever;
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
 - De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 - De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 - Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

2. Sanitaire middelen

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het voorzien in sanitaire middelen. Dit omvat enerzijds het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en anderzijds het leveren en onderhouden van dispensers ten behoeve van de sanitaire verbruiksartikelen.

2.1 Eisen dispensers

Het aantal dispensers staat weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 12. De aantallen zijn een indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een inventarisatie doet en in overleg met Opdrachtgever het definitieve aantal dispensers per soort en per locatie vaststelt.

2.1.1. Type dispenser per ruimte

Opdrachtgever wenst de volgende dispensers per type ruimte:

- Toiletruimte:
 - Toiletrolhouder;
 - Toiletborstelhouder;
 - Luchtverfrisser;
 - Toiletbrilreiniger dispenser;
 - Hygiëneboxen in het dames- en invalidentoilet;
- Toilet voorruimte:
 - Zeepdispenser per wasbak;
 - Handdoekdispenser;
 - Afvalbak;
- Pantry kantoor:

Voor de pantry's kan Opdrachtgever ervoor kiezen dispensers toe te passen die aansluiten bij de inrichting en uitstraling van de ruimte. In dat geval draagt Opdrachtnemer zorg voor het beheer en bijvullen van deze dispensers, voor zover deze technisch geschikt zijn voor de overeengekomen producten en verbruiksartikelen.

2.1.2. Algemene eisen dispensers

De keuze van de dispenserlijn(en) vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. Bij de beoordeling worden naast functionaliteit nadrukkelijk ook uitstraling, materiaalgebruik, kleurstelling en aansluiting op het interieur van het gebouw betrokken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor verschillende dispenserlijnen toe te passen indien dit wenselijk is vanuit de inrichting van specifieke ruimten.

Opdrachtgever behoudt zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht voor dispenserlijnen aan te passen of te vervangen, bijvoorbeeld in geval van renovatie of herinrichting van sanitaire ruimten. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking, mits de dispensers geschikt zijn voor de overeengekomen verbruiksartikelen.

De volgende algemene minimeisen zijn van toepassing op alle dispensers:

- De dispensers hebben een minimale levensduur van 8 jaar, nadat Opdrachtnemer deze geplaatst heeft;
- Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor Opdrachtnemer;
- Alle dispensers zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst na te bestellen;
- Alle dispensers zijn voorzien van een makkelijk bereikbaar slotje voor het kunnen openen van de houder door de schoonmaker. Er is één uniforme sleutel per type dispenser waarmee alle dispensers van dat type te openen zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een voldoende aantal sleutels voor alle uitvoerende medewerkers. Daarnaast dienen aanvullende sleutels voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn en gedurende de looptijd van de overeenkomst eenvoudig te kunnen worden nabesteld;
- De dispensers zijn eenvoudig bij te vullen;
- Alle dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen;
- Alle dispensers zijn vandalisme-proof;
- Alle dispensers zijn eenvoudig te reinigen, onderhoudsvrij en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectant. De dispensers verkleuren niet onder invloed van gebruikte schoonmaak- en desinfectiemiddelen
- Alle dispensers zijn van dezelfde lijn om eenheid te creëren;
- Alle dispensers functioneren volledig zonder dat aansluiting op elektriciteit nodig is. Enkel de luchtverfrissers mogen eventueel gebruik maken van batterijen;
- Uiterlijk van dispensers is van belang.

2.1.3. Aanvullende eisen sanitaire middelen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire verbruiksartikelen:

- Handdoek en houder;
 - De dispenser is geschikt voor papieren handdoekjes of papieren rolhanddoeken;
 - Bij iedere droging volgt een schoon aanbod;
 - Het papier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - De handdoekrol scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - De handdoekrol is zacht en van absorberend materiaal;
- Zeep en dispensers:
 - Er wordt gebruik gemaakt van vloeibare zeep of foam of korrels;
 - De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal en bevat geen desinfectanten;
 - Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
 - De dispenser lekt niet;
 - Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist);

- Toiletrollen en houder:
 - De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol of één maxirol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk mits mogelijk gezien uitstraling;
 - Tijdens het uitnemen van het papier uit de toiletrolhouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;
 - Het toiletpapier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken;
 - Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
 - Het toiletpapier is tweelaags;
 - Het toiletpapier dient te beschikken over het EU Ecolabel of gelijkwaardig en te bestaan uit minimaal 75% gerecyclede vezels;
 - Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
 - De toiletrol dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten;
- Luchtverfrisser:
 - De luchtverfrisser(navulling) is beschikbaar in minimaal vier verschillende geuren;
 - De luchtverfrisser is vloeibaar of bijvoorbeeld in de vorm van een strip;
 - De luchtverfrisser dient hufterproof te zijn met zo min mogelijk losse onderdelen;
 - Gebruik van drijfgas is niet toegestaan;
 - De luchtverfrisser dient gedurende de gebruikperiode effectief geurhinder te beperken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige vervanging van navullingen zodat de werking niet wordt onderbroken.
- Toiletborstel en houder:
 - De toiletborstel is los vervangbaar;
 - Uiterlijk van de toiletborstel is van belang;
- Hygiëneboxen:
 - De omwisselfrequentie is standaard één keer per 4 weken;
 - De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
 - De omkasting van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
 - De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
 - De inhoud van de hygiënebox dient passend te zijn bij de gebruiksintensiteit van de sanitaire ruimte. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van overvolle hygiëneboxen;
 - De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
 - Bij het openen van de box is geen inhoud te zien;
- Afvalbakken:
 - Alle vuilnisbakken zijn zwevend, los van de vloer, en kunnen aan de muur opgehangen worden.

2.2 Montage dispensers

De initiële implementatie (montage) van dispensers wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient afgerond te zijn binnen een periode van 4 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor de implementatie aanvangt, doet Opdrachtnemer een proefplaatsing. Nadat de proefplaatsing is goedgekeurd door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met de montage. Voor deze proefplaatsing kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

Wanneer Opdrachtnemer de oude dispensers van Opdrachtgever verwijdert, worden direct de nieuwe dispensers geplaatst. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van vervanging ergens geen dispensers hangen. Opdrachtnemer dient per locatie de gedemonteerde dispensers te verzamelen en over te dragen aan Opdrachtgever. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. Indien de boorgaten van de huidige dispensers van Opdrachtgever niet worden hergebruikt, maakt Opdrachtnemer de boorgaten dicht in lijn met de rest van de ruimte (kleur, materiaal etc.). Opdrachtnemer verwijdert de oude kit en/of lijmresten indien van toepassing. Opdrachtnemer hoeft bij de montage van nieuwe dispensers geen kit te gebruiken.

Indien een dispenser kapotgaat, dient Opdrachtnemer de volgende werkdag na melding van Opdrachtgever een nieuwe dispenser te monteren.

Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/-resten op de vloer.

2.3 Verrekening dispensers

Indien in de werkelijke situatie meer dan 5% van de dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. In de managementrapportage dient Opdrachtnemer op te nemen hoeveel dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door Opdrachtgever.

3. Glasbewassing

3.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

Opdrachtgever heeft (verplichte) valbeveiliging ter beschikking.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief directe omlijsting zoals uitstekende delen en (betonnen) vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d. Onder het tourniquetglas wordt verstaan alle bereikbare glazen onderdelen van de entree-tourniquet, inclusief vaste glasdelen, deurvleugels, omlijstingen, randen en richels;

3.3 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglas zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing wordt taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

Na gunning dient Opdrachtnemer de exacte aantallen m² van gevelglas (binnen) en het separatieglas op locatie te inventariseren, eventuele inventarisatiekosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Hetzelfde geldt voor de overige glazenwasser werkzaamheden zoals de marmeren gevel, glazen bouwstenen, koepelglas, etc. Hiervoor dient Opdrachtnemer vierkante meter prijzen af te geven in de Prijzenbladen.

3.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);

- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver. Inzet van een hoogwerker wordt 2x per jaar nodig geacht;
- Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.
- Het reinigen van lateien en overige gevelelementen maakt geen onderdeel uit van de reguliere glasbewassing. Opdrachtgever kan deze werkzaamheden (evenals overstek en plafond entree) gedurende de looptijd op afroep laten uitvoeren tegen de in het prijsblad opgenomen tarieven (in combinatie met de marmeren panelen uit te voeren).

3.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 232 m² glasdelen niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;

3.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

3.6 Gevelonderhoud

Additioneel op de uitvoering van de glasbewassing wordt het gevelonderhoud uitgevoerd. Dit heeft een tweeledig doel:

- Technisch: Het tegengaan van degradatie en voorkomen van aantasting van de beschermlagen;
- Beleving: de uitstraling van het gebouw in stand houden.

3.6.1. Taken gevelonderhoud

Binnen de scope vallen de volgende taken:

- Het planmatig, op basis van een onderhoudsjaarplan, uitvoeren van gevelreiniging en het verwijderen van gemorst water op de vloeren en waterslagen, etc.

Zie hiervoor tabblad 4b) van het Prijzenblad.

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters gevelonderhoud op locatie.

3.6.2 Gevelreiniging

Voor de uitvoering van de gevelreiniging wordt onderscheid gemaakt in reinigen en conserveren. Hieronder wordt verstaan:

- Licht reinigen: Met beperkte middelen reinigen zoals vegen/borstelen/zuigen/afspoelen etc. Loszittend vuil wordt hiermee verwijderd;
- Intensief reinigen: Reinigen met mechanische/chemische hulpmiddelen zoals stoom en hoge druk. Ook het vastzittende vuil wordt hiermee verwijderd;
- Licht conserveren: Na reinigen (laatste) spoelwater voorzien van een conserveermiddel. Hiermee wordt een beperkte bescherm laag aangebracht. Deze bescherm laag blijft circa zes tot twaalf maanden in stand;
- Intensief conserveren: Via een aparte bewerking (na reinigen) aanbrengen van een conserveermiddel zoals een wasproduct. Deze bescherm laag blijft tenminste twee jaar in stand.

4. Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1 Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.1.1. Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.1.2. Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende

ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het zichtbaar uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt, welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en gelegenheid hebben kennis te maken. Opdrachtgever heeft het recht gemotiveerd bezwaar te maken tegen een voorgestelde operationeel coördinator.

Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

4.2 Communicatie

4.2.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
--------------	----------------------------------	----------------------------------	------------	-------------

Eenmalig	Implementatieteam	Facilitair Coördinator	Binnen 1 maand na definitieve gunning	▪ Opstart- en implementatieplan; ▪ Format (kwartaal) rapportage; ▪ RI&E.
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Directie	1x per jaar	▪ Jaarrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Financiële voortgang; ▪ MVO en innovatie; ▪ Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Facilitair Coördinator	4x per jaar	▪ Kwartaalrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Klantbeleving; ▪ Klachtenregistratie en -behandeling; ▪ Inzet en kwaliteit medewerkers; ▪ Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Facilitair Coördinator	12x per jaar	▪ Mutaties; ▪ Facturatie; ▪ Knelpunten en verbeterpunten; ▪ Operationele aangelegenheden.

Tabel 1: Overlegstructuur

4.2.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

4.3 Meldingen

4.3.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever dienen klachten en storingen eenvoudig te kunnen melden, waarbij meldingen automatisch worden doorgestuurd aan Opdrachtnemer.

Opdrachtgever heeft de voorkeur voor digitale afhandeling van meldingen.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

4.3.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

4.3.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit.

Tabel 2: Oplostijdenmatrix

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

4.4 Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m2 dienen als volgt te worden verwerkt:

- Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- Opdrachtnemer levert op de 25^e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m2 geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

5. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

5.2 Goed werkgeverschap

5.2.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

5.2.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

5.2.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

5.3 Milieu

5.3.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de

toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

5.3.2 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

6. Prestatiemanagement

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een drietal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



Figuur 1: Prestatie management model

De drie KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

6.1 KPI: Samenwerking

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot tenminste een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald)			

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid medewerkers	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot tenminste een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met <u>Opdrachtgever</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit FD te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Opdrachtgever.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

6.2 KPI: Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal twee keer per contractjaar
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> - Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; - Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; - Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract met Opdrachtnemer.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> - Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd; - Opdrachtnemer stelt in dat geval een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. - Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de glasbewassing van het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.			

6.3 KPI: Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u>			

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

7. Personeel

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

7.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worde

n gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens.

Opdrachtnemer dient hiervoor zelf contact op te nemen met de huidige leverancier.

De contactgegevens van de huidige leveranciers betreffen:

- Facility Portal Nederland, Zoetermeer

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

Indien één van de huidige medewerkers niet wordt overgenomen, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt vervangen door een andere medewerker waarmee een kostenbesparing gerealiseerd kan worden, wordt de vermindering in kosten doorberekend aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient bij de implementatie en uitvoering van de Overeenkomst zorg te dragen voor voldoende bezetting en continuïteit van de dienstverlening. Indien als gevolg van de toepasselijke cao-bepalingen één of meerdere medewerkers van de huidige opdrachtnemer worden overgenomen, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor een adequate personeelsplanning, vervanging bij ziekte, verlof, opleiding en overige afwezigheid.

Opdrachtnemer dient uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening te beschikken over een passende achtervangstructuur waarmee de continuïteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd. Eventuele personele risico's die voortvloeien uit de omvang van het overgenomen personeelsbestand komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever schrijft geen specifieke personele invulling voor anders dan hetgeen voortvloeit uit de toepasselijke cao-bepalingen inzake personeelsovername.

7.2 Eisen schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hiernavolgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

7.2.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basisopleiding direct leidinggevend' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse of tenminste Engelse taal. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

7.2.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

7.2.3 Indiensttrekking

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Alle nieuw in te zetten medewerkers (vast, inval, vakantiekracht of onderaanneming) dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

7.2.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk

gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

7.2.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt persoonlijke toegangstags die worden geregistreerd om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. Verlies of vermoedelijk verlies van toegangstags wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij verlies bedraagt de boete minimaal € 25,00 per tag. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de tags wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

Opdrachtnemer stelt bij oplevering van sanitaire dispensers één (1) set sleutels van de dispensers in de publieke ruimten ter beschikking aan Opdrachtgever, ten behoeve van bijvullen tijdens piekmomenten zoals tijdens evenementen. Alle medewerkers van Opdrachtnemer krijgen hiervoor een eigen set sleutels.

7.2.6 Parkeerbeleid

Op de locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van de parkeergarage.

7.3 Veiligheid

7.3.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

7.3.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

7.3.3 VCA

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:

- Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA certificaat voor de leidinggevende en een VCA certificaat voor de overige uitvoerenden);
- Leidinggevend en uitvoerende medewerkers dienen voldoende en actief bekend te zijn met VCA;
- Er is beschikbaarheid van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren.

7.3.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever is.

Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

8. Transitie

8.1 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.