Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Kenmerk:	EA/ITX/2026/WSVV/01
Versie:	2 november 2026
TenderNed-kenmerk:	611335

INHOUD

INHOUD **1**

DEFINITIES **4**

1. INLEIDING **6**

1.1 AANBESTEDENDE DIENST 6
1.2 VOORWERP VAN DE OPDRACHT 6
1.3 DOELSTELLING EN DUUR OVEREENKOMST 7
1.4 PLANNING 7
1.5 OPBOUW AANBESTEDINGSDOCUMENT 8

2. PROCEDURE **9**

2.1 RONDLEIDING 9
2.2 COMMUNICATIE 9
2.3 VRAGEN 9
2.4 INDIENEN INSCHRIJVING 10
2.5 VOORWAARDEN 10
2.6 KLACHTENREGELING 12
2.7 OPBOUW INSCHRIJVING 13
2.8 BEOORDELINGSTEAM 14
2.9 BEOORDELINGSPROCEDURE 14
2.10 BEZWAREN 15
2.11 GESCHILLEN 15
2.12 OVEREENKOMST 15

3. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN **17**

4. GUNNINGSFASE **21**

4.1 CRITERIA, SUBCRITERIA, WEGINGEN EN EINDSCORE 21
4.2 BEOORDELING 21
4.2.1 Criterium Prijs *21*
4.2.2 Criterium kwaliteit *23*

5. PROGRAMMA VAN EISEN **32**

5.1 SCHOONMAAKONDERHOUD 32
5.1.1 Indeling werkprogramma's *32*
5.1.2 Normen werkprogramma's *35*
5.1.3 Normen periodiek vloeronderhoud *37*
5.1.4 Calculatie *37*
5.1.5 Ruimtestaat/bestek *39*
5.1.6 Periodieke werkzaamheden *40*
5.1.7 Mutaties in het schoonmaakbestek *40*
5.1.8 Planningsvoorschriften *41*
5.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk *42*
5.1.10 Bijzonderheden *42*
5.1.11 Afval en papierafval *43*
5.2 GLASBEWASSING 43
5.2.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie *43*

5.2.2 Bijzonderheden 44
5.2.3 Frequentie 44
5.2.4 Beurtindeling 44
5.2.5 Prijs 45
5.2.6 Hoeveelheid 45
5.2.7 Algemene planning 45
5.3 BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN 46
5.4 REGIEWERK 46
5.5 CALAMITEITEN 47
5.6 OVERIGE EISEN 48
5.6.1 Algemeen 48
5.6.2 Wet- en regelgeving 48
5.6.3 Verantwoordelijk marktgedrag 48
5.6.4 Duurzame samenleving 49
5.6.5 Klachten 51
5.6.6 Personeel en organisatie 52
5.6.7 Communicatie 54
5.6.8 Sleutelbeheer 56
5.6.9 Privacy 56
5.6.10 Opstart 57
5.6.11 Facturering 57
5.6.12 Huisregels 59
5.6.13 Toetsing dienstverlening 60
5.6.14 Meten van het proces 62
5.6.15 Meten van de beleving 63
5.6.16 Einde Overeenkomst 65
BIJLAGE A: OVEREENKOMSTEN 66
A.1 OVEREENKOMST I 67
A.2 WACHTKAMEROVEREENKOMST 68
BIJLAGE B: DEFINITIES 69
B.1 TERMINOLOGIE 70
B.2 ELEMENTEN 72
B.3 ELEMENTONDERDELEN 76
B.4 SCHOONMAAKHANDELINGEN 77
B.5 SCHOONMAAKMETHODEN 82
BIJLAGE C: WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK 84
BIJLAGE D: WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING 93
BIJLAGE E: BALANCED SCORECARD 94
BIJLAGE F: GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME PERSONEEL 96
BIJLAGE G: INVULTABELLEN 97
G.1 INVULTABEL CATEGORIENORMEN 98
G.2 INVULTABEL REGULIER WERK 99
G.3 INVULTABEL RUIMTEN WERKDAG 100

G.4 INVULTABEL OBJECTEN 101
G.5 INVULTABEL TOTAALBLAD OBJECTEN 103
G.6 INVULTABEL ADDITIONEEL WERK 104
G.7 INVULTABEL ADDITIONEEL WERK PER LOCATIE 105
G.8 INVULTABEL AFROEP INCIDENTEEL 106
G.9 INVULTABEL REGIEWERK 107
G.10 INVULTABEL GLAS 108
G.11 INVULTABEL GLAS PER LOCATIE 109
G.12 INVULTABEL TOTAAL 110

BIJLAGE H: V&G PLAN 111

BIJLAGE I: KWALITEITSGARANTIE 113

BIJLAGE J: PROCESKWALITEIT 114

BIJLAGE K: BELEVINGSKWALITEIT 115

BIJLAGE L: KERNCOMPETENTIE 116

BIJLAGE M: FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN 119

DEFINITIES

Dit document bevat verschillende gedefinieerde termen. Deze termen zijn herkenbaar aan het gebruik van een hoofdletter. De gebruikte termen met bijbehorende definities zijn hieronder weergegeven.

TERM	DEFINITIE
Aanbestedende Dienst	Waterschap Vallei en Veluwe
Aanbestedingsdocument	Alle documenten die in de Procedure, afkomstig van Aanbestedende Dienst, aan Inschrijvers/Gegadigden worden verstrekt.
Bijlage(n)	Aanhangsel(s) bij het Aanbestedingsdocument welke daarvan een onlosmakelijk deel uitma(a)k(t)en en onderdeel is/zijn van het Aanbestedingsdocument.
Beste PKV	Beste prijs-kwaliteitverhouding.
Gegadigde	De natuurlijke rechtspersoon die dit Aanbestedingsdocument heeft gedownload.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die het Aanbestedingsdocument heeft gedownload en een Inschrijving doet.
Inschrijving	Door Inschrijver ingediende aanbieding.
NvI (Nota van Inlichtingen)	Een of meer nota's van nadere verstrekte inlichtingen die door Aanbestedende Dienst zijn opgemaakt, welke integraal deel uitmaken van het Aanbestedingsdocument.
Opdracht	Het tegen betaling uitvoeren van schoonmaakonderhoud en glasbewassing volgens de Overeenkomst.
Opdrachtgever	Aanbestedende Dienst waarmee een Overeenkomst of Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten. Dit is Waterschap Vallei en Veluwe.
Opdrachtnemer	Partij waaraan de Opdracht gegund is. Zie ook Opdrachtnemer I en Opdrachtnemer II.
Opdrachtnemer I	De Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Overeenkomst I wordt gesloten.
Opdrachtnemer II	De Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Procedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De overeenkomst die is gesloten aangaande schoonmaakonderhoud en glasbewassing tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Overeenkomst I	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer I.
Overeenkomst II	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II, wanneer Overeenkomst I

	gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst wordt beëindigd.
Prijsindexering	Een optionele jaarlijkse procentuele wijziging van de tarieven en prijzen in verband met onder andere gestegen loonkosten, prijzen en dergelijke. Verzoek tot Prijsindexering mag 1 mei 2028. En mag pas worden doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
Procedure	De Europese aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud en glasbewassing, waar onderhavig document onderdeel van uitmaakt.
Programma van Eisen	De commerciële en technische eisen ten aanzien van de Opdracht.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.
Wachtkamerovereenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten met Opdrachtnemer II.
Zelfdragend	De uitvoering van (delen van) de werkzaamheden voor deze Opdracht mag (mogen) niet worden gefinancierd door werkzaamheden die niet binnen deze Opdracht vallen. De kosten voor de inzet van een medewerker van een bepaald uurtarief mogen niet zijn verdisconteerd in een ander uurtarief.

1. INLEIDING

Dit document beschrijft de Procedure en het Programma van Eisen ten aanzien van de Europese aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor Waterschap Vallei en Veluwe, statutair gevestigd te Apeldoorn. Voor deze Europese aanbesteding is Inschrijver verplicht dit document te hanteren en strikt de aanwijzingen op te volgen. Indien Inschrijver afwijkt van de Procedure, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Deze Europese aanbesteding betreft een openbare procedure volgens de herziene Aanbestedingswet 2012. Dit aanbestedingsdocument bevat de voorwaarden en eisen voor deelname aan de aanbesteding, evenals de wijze waarop de inschrijvingen worden beoordeeld en de opdracht wordt gegund.

Intexso Adviesbureau b.v. is als ondersteunend en begeleidend adviseur betrokken bij deze aanbesteding. Intexso Adviesbureau b.v. is een adviesbureau binnen de facilitaire branche met een specialisatie op het gebied van schoonmaakonderhoud.

1.1 Aanbestedende Dienst

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument voor het aan te besteden schoonmaakonderhoud en glasbewassing van Waterschap Vallei en Veluwe, verder te noemen: Aanbestedende Dienst.

Maak kennis met Waterschap Vallei en Veluwe en lees meer over het gebied waarin we ons werk doen. Daarin dragen we bij aan een leefomgeving met water. Goed voorbereid op morgen. Dat doen we voor inwoners, bedrijven, dieren en planten.

Wij zorgen voor veilige dijken, voldoende schoon water en een water- en bodemsysteem dat sterk en veerkrachtig is. Dit bereiken we door onze kennis en kunde in te zetten en samen met inwoners, bedrijven en organisaties slimme oplossingen te realiseren voor de uitdagingen waarvoor we staan.

Ons werkgebied op de kaart
Ons werkgebied ligt tussen de IJssel, de Nederrijn, de Utrechtse Heuvelrug en de Randmeren. Samen met inwoners, ondernemers en partners zorgen we ervoor dat dit gebied veilig en leefbaar blijft.

Meer informatie over Aanbestedende Dienst vindt u op: http://www.vallie-veluwe.nl.

1.2 Voorwerp van de opdracht

De aanbesteding betreft de schoonmaakdienstverlening van gebouwen, waaronder kantoren, RWZI's, buitenlocaties en gemalen van een waterschap, zoals deze door de Aanbestedende Dienst wordt uitgevoerd. Het betreft 70 locaties met in totaal 14.390 m² vloeroppervlak aan schoon te maken ruimten.

Bij het schoon te maken oppervlak gaat het om kantoren, sanitaire ruimten, vergaderruimten, en verkeersruimten.

Specialistische werkzaamheden zoals stoffen bekleding van stoelen en banken, glasbewassing, vloeronderhoud, dieptereiniging, oplever/bouwschoonmaken en graffiti-verwijdering vallen eveneens binnen de scope van de opdracht.
Het vullen van de diverse automaten voor sanitaire voorzieningen zoals bijv. handdoekrollen, papieren handdoeken, toiletpapier, etc. behoort bij de dagelijkse werkzaamheden.

Levering van en/of dienstverlening voor sanitaire voorzieningen en de desinfectiezuilen (inclusief navullingen) vallen buiten de scope van deze opdracht.

Door Aanbestedende Dienst zal de Overeenkomst centraal aangestuurd worden. Om die reden heeft de Aanbestedende Dienst, vanwege de beheersbaarheid van de Opdracht, besloten een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer.

De omvang en geografische ligging van de gehele Opdracht en de wijze waarop deze Europese aanbesteding is vormgegeven zorgen er wel voor dat de Opdracht toegankelijk is voor het MKB.

1.3 Doelstelling en duur Overeenkomst

De doelstelling is om een overeenkomst aan te gaan met een professionele Opdrachtnemer die voor een vastgestelde budget met kennis en kunde het gevraagde schoonmaakonderhoud met een zo hoog mogelijke kwaliteit levert.

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, met de optie om zes keer te verlengen met maximaal 12 maanden per verlenging.

1.4 Planning

De planning van deze Europese aanbesteding is, onder voorbehoud, als volgt:

ACTIVITEIT	**TIJDSTIP**
Aankondiging	Maandag 2 november 2026
Uiterste datum aanmelding rondleiding	Maandag 16 november 2026
Rondleiding	Dinsdag 17 november om 09.30 uur
Uiterste datum voor stellen vragen 1e NvI	Donderdag 19 november 2026
Publicatie 1e NvI	Dinsdag 1 december 2026
Uiterste datum voor stellen vragen 2e NvI	Donderdag 3 december 2026
Publicatie 2e NvI	Ongeveer een week na 1e NVI
Sluitingsdatum inschrijfperiode	Dinsdag 22 december 2026 om 9.30 uur
Streefdatum voornemen tot gunnen	Maandag 8 februari 2027
Streefdatum definitieve gunning	Maandag 1 maart 2027
Beoogde ingangsdatum Overeenkomst	1 mei 2027

Inschrijver dient na de sluitingsdatum van de inschrijfperiode tot aan de streefdatum van de voorlopige gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke Inschrijver binnen drie (3) werkdagen na verzending dient te beantwoorden.

1.5 Opbouw Aanbestedingsdocument

De opbouw van dit Aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 2 vindt Inschrijver een omschrijving van de procedure;
- In hoofdstuk 3 vindt Inschrijver de uitsluitingsgronden;
- In hoofdstuk 4 vindt Inschrijver de gunningfase;
- In hoofdstuk 5 vindt Inschrijver de eisen.

2. PROCEDURE

De Europese aanbesteding verloopt conform de in paragraaf 1.4 beschreven planning. In dit hoofdstuk zal de Procedure per onderdeel worden toegelicht.

2.1 Rondleiding

Gegadigde wordt in de gelegenheid gesteld om een rondleiding bij te wonen, op verschillende locaties, met maximaal twee personen per Gegadigde. Voor het tijdstip verwijzen wij Gegadigde naar de planning. De rondleiding zal starten op het hoofdkantoor, Steenbokstraat 10 te Apeldoorn.

De procedure tijdens deze rondleiding is als volgt:

1. Geïnteresseerden dienen zich voor maandag 16 november via de berichtenmodule van TenderNed aan te melden. Bij de melding dient Geïnteresseerden de namen van de personen te vermelden die tijdens de rondleiding aanwezig zullen zijn. Indien Geïnteresseerden zich niet van tevoren aanmeldt, kan toegang tot de locatie worden ontzegd.
2. Geïnteresseerden krijgen geen bevestiging van het aanmelden voor de rondleiding.
3. Geïnteresseerde meldt zich aan bij de receptie. Geïnteresseerde wordt in de centrale hal opgehaald. Indien geïnteresseerde te laat is, kan geïnteresseerde niet meer aan de rondleiding deelnemen.
4. Mocht geïnteresseerde naar aanleiding van deze rondleiding vragen hebben, dan dient geïnteresseerde deze, na de rondleiding, schriftelijk kenbaar te maken in de eerste vragenronde van de Nota van Inlichtingen 1.
5. De gestelde vragen worden middels een Nota van Inlichtingen (NvI) beantwoord.

Planning rondleiding

LOCATIES dinsdag 17 november	**TIJDSTIP**
Hoofdkantoor, Steenbokstraat 10 en 21 te Apeldoorn	09.30 – 11.30 uur
RWZI Apeldoorn, Stadhoudersmolenweg 40 te Apeldoorn	11.45 – 12.30 uur
Steunpunt Twello, Voordersteeg 1 te Twello	13.00 – 13.45 uur
Gemaal Veluwe, Weverdijk 4 te Wapenveld	14.45 – 15.45 uur

2.2 Communicatie

De contactpersoon voor deze aanbesteding is mw. M. Schmelling (adviseur inkoop) en is tot het moment van definitieve gunning het enige aanspreekpunt.

Wij wijzen u erop dat gedurende de Procedure geen enkele communicatie mag plaatsvinden op andere wijze dan via de berichtenmodule in TenderNed. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

2.3 Vragen

Vragen over de Aanbestedingsdocumenten inclusief alle bijlage kunnen uitsluitend schriftelijk gesteld worden via TenderNed. De vragen dienen geformuleerd te worden met behulp van Bijlage M (van dit Aanbestedingsdocument). De vragen worden

geanonimiseerd beantwoord en als NvI gepubliceerd op TenderNed. In de procedure is de mogelijkheid voor een tweede NvI opgenomen. In deze tweede NVI kunnen uitsluitend vragen gesteld worden over de gegeven antwoorden op de in de eerste NvI gestelde vragen. Afhankelijk van de vragen is het mogelijk dat er eerder een tussentijdse NvI wordt verzonden. Iedere Gegadigde wordt geacht kennis te nemen van de NvI. Deze maken integraal onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst.

2.4 Indienen Inschrijving

De Inschrijving dient middels TenderNed te worden ingediend door deze met bijbehorende Bijlagen te uploaden in het dashboard van de Aanbesteding. Vervolgens dient de Inschrijver in het dashboard op de link 'Inschrijven op de aanbesteding' te klikken om de Inschrijving in te dienen.

Uw Inschrijving dient uiterlijk dinsdag 22 december om 09.30 uur te zijn geüpload in de digitale kluis van deze Aanbesteding op TenderNed via www.tenderned.nl.

Inschrijver is altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig, op de juiste wijze en volledig indienen van diens Inschrijving en tijdige en volledige ontvangst van de Inschrijving door het uploaden in de digitale kluis. Houdt hierbij rekening met het digitale proces. Dit kan bijvoorbeeld verstoord worden door lokale, regionale of landelijke storingen in het internetverkeer en/of vertraging in de ontvangst van de benodigde TAN-code van TenderNed. Aanbestedende Dienst is hiervoor niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk. Eventuele problemen met de digitale indiening van de Inschrijving zijn voor rekening en risico van Inschrijver. Wij raden aan om ruim op tijd te beginnen met het uploaden van de documenten.

Op de website www.tenderned.nl staan documenten die eventueel kunnen helpen bij het inschrijven via TenderNed zoals: 'in zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed'. Ervaart u problemen met TenderNed, meld dit dan bij de Servicedesk van TenderNed via tel. 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

2.5 Voorwaarden

Voorwaarden procedure:

NR.	VOORWAARDEN
1	Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden zoals gesteld in dit Aanbestedingsdocument.
2	Het is niet toegestaan om voorwaarden te stellen aan de Inschrijving en Overeenkomst. Indien Inschrijver wel voorwaarden hieraan stelt zal de Inschrijving als een voorwaardelijke Inschrijving worden gekenmerkt en derhalve als ongeldig verklaard worden.
3	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Tijdens deze periode is de Inschrijving een onherroepelijk aanbod.
4	Gedurende de Procedure heeft Gegadigde de mogelijkheid om suggesties te doen ten aanzien van Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden zoals bijgevoegd in Bijlage A van het

	Aanbestedingsdocument. De suggesties kunnen uiterlijk tot en met donderdag 19 november 2026 worden gedaan. In de NvI zal door Aanbestedende Dienst een reactie gegeven worden op de voorgestelde suggesties. Middels het indienen van een Inschrijving, verklaart Inschrijver zich akkoord met de Overeenkomst en mogelijk van toepassing verklaarde suggesties.
5	Inschrijver dient in de Inschrijving (middels de bij te voegen UEA) te vermelden welk gedeelte van de Opdracht Inschrijver eventueel voornemens is aan een derde in onderaanneming te geven. Deze eventuele onderaanneming laat de vraag naar de aansprakelijkheid van de hoofddienstverlener onverlet.
6	Het ter beschikking gestelde Aanbestedingsdocument, met bijbehorende Bijlagen, mag niet zonder toestemming van Aanbestedende Dienst aan derden worden voorgelegd of voor een ander doel worden gebruikt.
7	Inschrijver dient de Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed. De invultabellen dienen in 'Microsoft Excel-format' bijgevoegd te worden.
8	Er worden door Aanbestedende Dienst aan de Inschrijvers geen kosten vergoed voor het samenstellen en indienen van de Inschrijving.
9	Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst(en) de gehele of een gedeelte van de Procedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen. Tevens heeft Aanbestedende Dienst geen verplichting tot gunning. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met dit voorbehoud.
10	De Inschrijving dient opgesteld te worden in de Nederlandse taal.
11	Alle gevraagde bedragen dienen te worden afgegeven in euro's (EUR) exclusief btw, tenzij strikt anders vermeld.
12	Inschrijver dient zich bij de opbouw van de Inschrijving strikt te houden aan de eisen gesteld in paragraaf 2.7.
13	De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. Deze handtekening dient te zijn geplaatst onder de begeleidende aanbiedingsbrief en alle daarvoor aangegeven plaatsen.
14	Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen die onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt, zullen worden opgevat als "valse" verklaringen. Dit kan tot gevolg hebben dat de Inschrijving als ongeldig wordt verklaard. Indien na de aanbesteding blijkt dat verklaringen onjuistheden bevatten of toezeggingen niet (kunnen) worden waargemaakt, kan dit leiden tot juridische procedures.
15	Inschrijvers kunnen zich na de uiterste datum voor het stellen van vragen niet meer beroepen op achteraf geconstateerde onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken, onvolledigheden of bezwaren tegen de beschreven beoordelingssystematiek in dit Aanbestedingsdocument.

Voorwaarden met betrekking tot de invultabellen:

NR.	VOORWAARDE
16	Strategisch inschrijven is niet toegestaan: Inschrijver mag geen negatieve productienormen, geen productienormen met de waarde nul, geen negatieve uurtarieven, geen uurtarieven met de waarde nul, geen prijs per eenheid met de waarde nul, geen negatieve prijs per eenheid, geen negatieve afroepprijzen,

	geen afroepprijzen met de waarde nul, geen negatieve suppletiegetallen en geen suppletie met een waarde boven de één indienen. Uurtarieven en (afroep)prijzen zullen worden beoordeeld tot twee cijfers achter de komma na afronding. De Inschrijving van Inschrijver dient geheel Zelfdragend te zijn. Tevens mogen geen separate kortingsbedragen worden toepast op de uurtarieven en afroepprijzen. Tot slot mag een component van een uurtarief geen negatief bedrag vormen en mogen er geen witte cellen in de invultabellen leeg gelaten worden.
17	De bijgevoegde invultabellen dienen volledig ingevuld te worden, strikt rekening houdend met de voorschriften zoals genoemd in Bijlage G.
18	Enkel de witte cellen in de invultabellen (zie Bijlage G) mogen aangepast/ingevuld worden door Inschrijver. De overige cellen (groen, geel en grijs) mogen in geen geval aangepast worden. Indien deze cellen wel aangepast zijn, dan zal de Inschrijving ongeldig verklaard worden.
19	In de invultabellen mag gebruik worden gemaakt van suppletietijden. Indien van deze optie gebruik wordt gemaakt, mag de suppletietijd niet negatief zijn en niet hoger zijn dan 1 uur.

Het niet navolgen van één of meerdere van genoemde voorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname, dit geheel en uitsluitend naar oordeel van Aanbestedende Dienst. Met nadruk wordt hier vermeld, dat Inschrijver de Inschrijving strikt volgens aanwijzingen in dit Aanbestedingsdocument dient in te richten. Indien Inschrijver van de aanwijzingen afwijkt, kan deze afwijzing van de Inschrijving tot gevolg hebben.

2.6 Klachtenregeling

Klachten over de handelwijze van Aanbestedende Dienst in deze Procedure dient u eerst als vraag te stellen binnen deze Procedure, conform de opgenomen voorschriften en planning, opdat Aanbestedende Dienst haar zienswijze kan weergeven in de NvI. Pas wanneer u het oneens bent met de beantwoording van de NvI, kunt u uw klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. Gegadigde en Inschrijver kan deze sturen naar: https://www.vallei-veluwe.nl/direct-regelen/klacht-aanbesteding/

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze schriftelijk worden ingediend (waaronder begrepen e-mail) onder vermelding van:

- Titel en publicatienummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- Naam van contactpersoon bij Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- Naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- Naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
- Gemotiveerde omschrijving van de klacht;
- Omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden (gewenste oplossing);
- Datum van indiening.

2.7 Opbouw Inschrijving

De Inschrijving dient u als volgt te uploaden in TenderNed:

Inleiding:

- Rechtsgeldig ondertekende aanbiedingsbrief;

Eisen beantwoorden:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie TenderNed);
- Uittreksel KvK;
- Kerncompetentie (Bijlage L)

Kwaliteit:

- Beantwoording van de open vragen (zie hoofdstuk 4);
- Mogelijke ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde vragen kunnen worden bijgevoegd als Bijlage van de Inschrijving. Deze documenten zullen niet mee beoordeeld worden bij de beoordeling van de gunningsvragen.
- Opgave van de kwaliteitsgarantie (zie paragraaf 4.2.2.2 van dit Aanbestedingsdocument);
- Opgave van de proceskwaliteit (zie paragraaf 4.2.2.3 van dit Aanbestedingsdocument);
- Opgave van de belevingskwaliteit (zie paragraaf 4.2.2.4 van dit Aanbestedingsdocument).

Prijs:

- Ingevulde invultabellen (Bijlage G);
- Specificatie van uurtarieven door middel van Bijlage G:Tabblad Opbouw uurtarief van de verschillende personeelscategorieën die Inschrijver inzet. Per uurtarief dient duidelijk te zijn:
    - op welke loongroep het tarief is gebaseerd;
    - hoe het looncomponent is opgebouwd op basis van de onderhavige cao en de wettelijke toeslagen voor verschillende tijdvakken;
    - sociale lasten;
    - wat de overige componenten zijn waarop het uurtarief is gebaseerd, waarbij Inschrijver in elk geval onderscheid maakt in de componenten:
        - materiaal en middelen;
        - de kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
        - kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
        - reistijd en kilometers van en naar de werkplek;
        - parkeergelden;
        - machines;
        - bedrijfskleding en verdere uitrusting;
        - inzet indirecte leiding;
        - kosten ziekteverzuim en verzuimreductie;
        - opleiding;
        - overige overhead;

        - risico en winst.
- Verklaring c.q. berekening van al de door Inschrijver gehanteerde all-in uurtarieven (door middel van Bijlage G:Tabblad Opbouw uurtarief) die in de Inschrijving worden gebruikt inclusief procentuele verdeling tussen loonkosten (looncomponent op basis van onderhavige cao en sociale lasten) en overige kosten. Het (all-in) uurtarief dient uit te gaan van minimaal 3 dienstjaren. De uurtarieven voor vakvolwassen dienen minimaal uit te gaan van het desbetreffende loongroep met 3 dienstjaren.

Indien bovenstaande specificatie van de uurtarieven niet is bijgevoegd of bovenstaande componenten niet zijn opgenomen in de specificatie van de uurtarieven, dan wordt de Inschrijving als niet compleet en daarmee ongeldig verklaard.

De componenten van de specificatie van de uurtarieven die worden gehanteerd voor het uitvoerende reguliere schoonmaakwerk mogen geen nullen of negatieve getallen zijn. Indien dit toch gebeurt, dan wordt de Inschrijving als strategisch gekenmerkt en wordt de Inschrijving ongeldig verklaard.

Indien een gespecificeerd component abnormaal laag lijkt te zijn, dan zal hierover een verificatievraag worden gesteld door Aanbestedende Dienst aan Inschrijver. Indien het antwoord op deze verificatievraag Aanbestedende Dienst onvoldoende overtuigt van de haalbaarheid van het bedrag in het component, dan zal de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Een ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en niet in de beoordeling worden meegenomen.

2.8 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit een multidisciplinair team van minimaal 5 personen, te weten: beleidsadviseur facilitair en huisvesting, beleidsmedewerker facilitair en senior specialist procesvoering, gebouwbeheerder/gebied coördinator, materiedeskundigen van of namens Aanbestedende Dienst. Het beoordelingsteam zal de Inschrijvingen beoordelen conform de beoordelingsprocedure zoals opgenomen in paragraaf 2.9.

2.9 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de volgende fasen:

1. opening van Inschrijvingen;
2. beoordeling uitsluitingsgronden en eisen;
3. gunningfase.

Bij de opening van de Inschrijvingen wordt gekeken of de Inschrijving volledig is en voldoet aan het gestelde in paragraaf 2.4, 2.7 en hoofdstuk 3. Indien de Inschrijving voldoet, gaat deze door naar de gunningsfase. Indien de Inschrijving niet voldoet, dan wordt de desbetreffende Inschrijving ongeldig verklaard.

In de eerste fase wordt Inschrijver gevraagd naar:

- algemene informatie;

- uitsluitingsgronden welke mogelijk van toepassing zijn;
- onderbouwing ten aanzien van geschiktheidseisen.

Alleen Inschrijvers welke volledige algemene informatie verstrekken, waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is en die voldoen aan de geschiktheidseisen, gaan door naar de gunningfase. De overige Inschrijvers komen niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Indien blijkt bij de beoordeling dat de Inschrijving niet voldoet aan het Programma van Eisen, dan is de Inschrijving niet conform bestek en zal deze ongeldig worden verklaard.

In de gunningfase wordt de Inschrijving beoordeeld op de aangegeven gunningcriteria. Aan de hand van de gunningcriteria wordt de eindscore van de Inschrijver berekend. De Inschrijver met de hoogste eindscore wordt als voorgenomen begunstigde aangemerkt.

2.10 Bezwaren

Gelijktijdig met het bekendmaken van het voorgenomen gunningbesluit, zullen de afgewezen Inschrijvers gemotiveerd in kennis worden gesteld. Eventueel kan door iedere afgewezen Inschrijver nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van Intexso Adviesbureau bv, mw. M.J. Schmelling. Tegen de beslissing tot afwijzing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening een rechtsmiddel (kort geding) worden aangewend. In het belang van een snelle en goede voortgang, wordt iedere belanghebbende Inschrijver verzocht om Aanbestedende Dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, tenminste door het opsturen binnen voornoemde termijn van de concept dagvaarding, bij gebreke waarvan de vordering niet ontvankelijk is.
Wij verzoeken Inschrijver in het geval van dagvaarding ook een kopie van de (concept) dagvaarding te zenden via TenderNed.

2.11 Geschillen

Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige Procedure zullen uitsluitend worden beslecht door de ter zake krachtens het zittingsreglement bevoegde rechter in de Rechtbank Arnhem.

2.12 Overeenkomst

Aanbestedende Dienst sluit een overeenkomst met twee Inschrijvers, te weten Overeenkomst I met de nummer één in rang en een Wachtkamerovereenkomst met de nummer twee in rang. De nummer één in rang is Opdrachtnemer I; de nummer twee in rang is Opdrachtnemer II.

Aanbestedende Dienst sluit Overeenkomst I, zoals bijgevoegd in Bijlage A.1, met Opdrachtnemer I onder de daarin beschreven condities.

Met Opdrachtnemer II sluit Aanbestedende Dienst een Wachtkamerovereenkomst, zoals bijgevoegd in Bijlage A.2. De strekking van de Wachtkamerovereenkomst tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer II is dat Opdrachtnemer II zijn Inschrijving gestand doet voor de duur van de uitvoering van de Opdracht zoals bepaald in dit

Aanbestedingsdocument en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien en voor zover Overeenkomst I met Opdrachtnemer I is geëindigd. Zodra Overeenkomst I is geëindigd, eindigt de Wachtkamerovereenkomst en gaat tegelijkertijd Overeenkomst II met Opdrachtnemer II van kracht ten aanzien van de resterende contractperiode. Het omzetbedrag van de door Opdrachtnemer II uit te voeren werkzaamheden wordt vastgesteld aan de hand van de in de Wachtkamerovereenkomst opgenomen prijzen, normen en tarieven.

Zolang de Wachtkamerovereenkomst voortduurt en Overeenkomst II niet van kracht is, is het mogelijk dat Aanbestedende Dienst jaarlijks een overleg organiseert met Opdrachtnemer II om eventuele herziene prijsafspraken in verband met mogelijke Prijsindexering vast te leggen.

3. BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN

Bij de beoordeling van de uitsluitingsgronden zal gecontroleerd worden of het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verder kortweg UEA, volledig door Inschrijver is ingevuld. Het UEA dient rechtsgeldig te worden ondertekend door Inschrijver.

Inschrijver mag buiten de invulvelden het UEA nimmer tekstueel wijzigen.

Een Inschrijver die het UEA niet invult of de verlangde informatie niet (juist) aanlevert wordt uitgesloten van verdere deelname. Een Inschrijver die niet voldoet aan de geschiktheidseisen komt niet voor gunning in aanmerking.

Na voorgenomen gunning worden door Aanbestedende Dienst de originele bewijsstukken opgevraagd bij de Inschrijvers met rangorde 1 en 2 (zie paragraaf 4.1.). Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk originele bewijsstukken aan te leveren.

De voorgenomen gegunde dient gevraagde bewijsstukken binnen drie (3) werkdagen na het eerste verzoek te kunnen overleggen aan Aanbestedende Dienst.

Het gaat hierbij om de volgende bewijsstukken:

- Uittreksel Kamer van Koophandel van de organisatie waarmee u inschrijft en eventueel die van de moedermaatschappij(en):
    - Uittreksels niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving;
    - Uit de uittreksels dient te kunnen worden opgemaakt dat de persoon die namens uw organisatie ondertekend daarvoor bevoegd is.
- Verklaring Betalingsgedrag (op te vragen bij de belastingdienst)
    - Verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving;
- Geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (op te vragen bij justis.nl).
    - Verklaring mag niet ouder zijn dan 2 jaar gerekend vanaf sluitingsdatum inschrijving;
- ISO 14001 certificaat of eigen verklaring die voldoet aan de eisen zoals omschreven in dit hoofdstuk.
- Kerncompetentie A en B die voldoet aan de eisen zoals omschreven in dit hoofdstuk (zie Bijlage L).

Indien de aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten of wanneer er onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, kan Aanbestedende Dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. Het staat Aanbestedende Dienst in een dergelijk geval vrij om een nieuwe gunningsbeslissing op te stellen waarin aan een andere Inschrijver die oorspronkelijk lager in de rangorde van Inschrijvingen was geëindigd, wordt gegund.

Het UEA dient via TenderNed ingevuld en geüpload te worden bij de inschrijving.

Invulinstructie
Het UEA bestaat uit zes delen:

Deel I:	Informatie over de Aanbestedingsprocedure
Deel II:	Gegevens over de ondernemer
Deel III:	Uitsluitingsgronden
Deel IV:	Selectiecriteria
Deel V:	Beperking van het aantal te selecteren gegadigden
Deel VI	Slotopmerkingen

Deel I: Informatie over de Aanbestedingsprocedure
In dit deel heeft Aanbestedende Dienst informatie omtrent de Procedure beschreven.

Deel II: Gegevens over de ondernemer
In deel II A en B vult Inschrijver gegevens met betrekking tot de eigen organisatie in.

Combinatie
Indien sprake is van een Inschrijving in combinatie, dient ook deel II C ingevuld te worden. Tevens dient elke deelnemer aan de combinatie een volledig ingevulde UEA bij te sluiten bij de Inschrijving. Welke deelnemer optreedt als penvoerder gedurende de Procedure, wordt ingevuld in deel A.

Na Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de combinatie niet meer wijzigen.

Bij deelname aan een combinatie is het niet toegestaan om daarnaast als onderdeel van een andere combinatie of zelfstandig een Inschrijving in te dienen. Het is voor deelnemers aan een combinatie niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

Indien een Inschrijver beroep doet op derde(n) om een deel of delen van de opdracht uit te voeren, dan dient dit gespecificeerd te worden in deel II D.

Deel III: Uitsluitingsgronden
Vul deel III A correct in. *

Vul deel III B correct in. **

In deel III C is aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing zijn gedurende deze Procedure. *

* Wordt één van de uitsluitingsgronden met "Ja" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

** Wordt dit met "Nee" beantwoord dan betekent dit dat op de Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is en wordt de Inschrijving in beginsel als ongeldig

verklaard en terzijde gelegd. Daarmee komt de Inschrijving niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat voldoende maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid aan te tonen, wordt niet als ongeldig verklaard en niet terzijde gelegd.

Deel IV: Selectiecriteria
Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel α van deel IV verklaart de Inschrijver dat de onderneming voldoet aan alle hierna volgende geschiktheidseisen.

Kerncompetenties:
De Aanbestedende dienst heeft voor de opdracht de onderstaande kerncompetenties geformuleerd, die overeenkomen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de Opdracht inzake de schoonmaakdienstverlening. Zie tevens Bijlage L.

Kerncompetentie A: Ervaring schoonmaak van verschillende locaties.
De Aanbestedende Dienst hecht grote waarde aan aantoonbare ervaring met het organiseren, aansturen en uitvoeren van schoonmaakonderhoud op meerdere geografisch verspreide locaties. Om deze ervaring aan te tonen dient Inschrijver één referentieopdracht te overleggen die naar aard en omvang vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht.

De referentieopdracht dient aan de volgende eisen te voldoen:
- Het betreft het uitvoeren van regulier schoonmaakonderhoud op minimaal acht (8) locaties binnen één overeenkomst.
- De totale omvang van de opdracht bedraagt minimaal 8.500 m² vloer oppervlak/gebruiksoppervlakte.
- Het schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd op minimaal acht (8) locaties binnen één overeenkomst.
- Tussen de verschillende locaties bedraagt de reistijd minimaal vijftien (15) minuten.
- De referentieopdracht is gedurende minimaal één (1) jaar uitgevoerd en is uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar.

Kerncompetentie B: Ervaring schoonmaak van industriële omgeving.
De Aanbestedende Dienst hecht grote waarde aan aantoonbare ervaring met het uitvoeren van schoonmaakonderhoud binnen een complexe technische en/of industriële omgeving. Om deze ervaring aan te tonen dient Inschrijver één referentieopdracht te overleggen die naar aard en omvang vergelijkbaar is met de onderhavige opdracht.

De referentieopdracht dient aan de volgende eisen te voldoen:
- Het betreft een opdracht voor het uitvoeren van regulier schoonmaakonderhoud binnen een technische, industriële, infrastructurele of nutsomgeving, zoals een waterschap, energiebedrijf, drinkwaterbedrijf, afvalverwerker, productielocatie, distributiecentrum of vergelijkbare organisatie.
- De totale omvang van de opdracht bedraagt minimaal 8.500 m² vloer oppervlak/gebruiksoppervlakte.

- De referentieopdracht is gedurende minimaal één (1) jaar uitgevoerd en is uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar.

Milieu

De Inschrijver beschikt voor zijn onderneming, althans voor dat deel/die delen van de onderneming dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval de aard en hoeveelheid van in te zetten schoonmaakmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het Opdracht gerelateerde transport) te verminderen.
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving.
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument).
- De monitoring (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of gelijkwaardig beschikt, welke minimaal de hierboven genoemde onderwerpen omvat.

Bewijsmiddelen:

1. Een verklaring van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de geschiktheidseis voldoet.
2. Een certificaat of ander document dat is afgegeven en ondertekend door een onafhankelijke, geaccrediteerde derde (zoals een auditor of een accountant), waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

Deel V: Beperking van het aantal te selecteren gegadigden

Deel V is niet van toepassing op deze Procedure.

Deel VI: Slotopmerkingen

Hiermee verklaart Inschrijver dat de in de delen I t/m IV verstrekte informatie accuraat en correct is en dat Inschrijver zich bewust is van de consequenties van het afleggen van een valse verklaring.

4. GUNNINGSFASE

De keuze van een Opdrachtnemer vindt plaats op basis van diverse criteria. In deze paragraaf vindt Inschrijver een beschrijving van deze criteria en hoe deze worden beoordeeld.

De gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium Beste PKV.

De kwaliteit wordt op verschillende aspecten beoordeeld. In onderstaande paragrafen is beschreven hoe de beoordeling plaatsvindt.

4.1 Criteria, subcriteria, wegingen en eindscore

De volgende criteria en subcriteria worden gehanteerd met de bijbehorende wegingen:

	Criterium		Subcriterium		Punten
Numme	Weging	Naam	Weging	Naam	Max
1	30%	Prijs			
1.1			100%	Prijs	100
2	70%	Kwaliteit			
2.2			10%	Kwaliteitsgarantie	100
2.2			5%	Proceskwaliteit	100
2.3			5%	Belevingskwaliteit	100
2.4			80%	Open vragen	100

Per criterium worden één of meerdere subcriteria onderscheiden. De maximale score per subcriterium is 100 punten. Middels de gewogen puntenscore, zoals opgenomen in bovenstaande tabel, wordt het aantal punten per subcriterium en criterium vastgesteld.

De Inschrijvers worden geordend op eindscore, waarbij geldt dat de Inschrijver met de hoogste eindscore rangorde 1 krijgt, de Inschrijver met de op één na hoogste eindscore rangorde 2 etc.

Indien op basis van de eindscore er meerdere Inschrijvers een rangorde 1 krijgen, dan zal er een loting plaatsvinden bij een notaris tussen de Inschrijvers welke met de eindscore op rangorde 1 geëindigd zijn. Hetzelfde geldt indien er meerdere Inschrijvers geëindigd zijn op rangorde 2.

4.2 Beoordeling

De beoordeling van de (sub)criteria en onderdelen vindt plaats conform onderstaande toelichting.

4.2.1 Criterium Prijs

U dient voor het opgeven van de prijs gebruik te maken van de invultabellen opgemaakt in Excel, zie: Bijlage G INVULTABELLEN.

Het document 'Bijlage G Toelichting invultabellen' geeft een toelichting op het invullen van deze invultabellen en de voorschriften waaraan u zich moet houden.
Bij het samenstellen van de prijs dient u rekening te houden met de eisen gesteld in dit Aanbestedingsdocument. Eventuele kosten voor overname personeel (zie ook paragraaf 5.5.6 en Bijlage F Gegevens tbv overname personeel) dienen bij de prijs te zijn inbegrepen.

Voor een deel van de werkzaamheden heeft Aanbestedende Dienst een budget vastgesteld (werk in budget). Het andere deel van de werkzaamheden vallen buiten dit budget en die werkzaamheden worden door middel van het criterium prijs beoordeeld (vergelijkingsprijs).

Werk in budget
De kosten voor het reguliere schoonmaakonderhoud vormt **geen** onderdeel van het gunningcriterium prijs. Voor deze werkzaamheden heeft Aanbestedende Dienst een budget vastgesteld. Het werk dat in het budget valt, bestaat uit de optelling van:

- De kosten van het reguliere werk (zie Invultabel, tabblad Totaal, regel 'Regulier werk', kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)');

Het bedrag voor het werk in budget is weergegeven in de Invultabel, tabblad Totaal op de regel 'WERK IN BUDGET (MAG NIET HOGER ZIJN DAN BUDGET)' in de kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)' (cel D12).

Het budget is:

	BUDGET
Waterschap Vallei en Veluwe	EUR 469.500,00 excl. btw

Let op:

- **Offertes van inschrijvers, waarbij het 'bedrag in budget' hoger is dan het door Aanbestedende Dienst vastgestelde budget, zullen ongeldig worden verklaard en worden uitgesloten van verdere beoordeling.**
- Offertes van inschrijvers, waarbij het 'bedrag in budget' lager is dan het door Aanbesteden Dienst vastgestelde budget, zullen niet beter worden beoordeeld.

Vergelijkingsprijs
De prijzen voor eventuele additionele, regie en glasbewassingswerkzaamheden die tijdens de uitvoering van het contract moeten worden uitgevoerd, worden **wel** meegewogen onder het criterium prijs.

De additionele, regie en glasbewassingswerkzaamheden zullen gedurende de contractuele samenwerking tegen vaste uurtarieven en afroepprijzen worden verrekend. Aanbestedende Dienst wenst hierbij expliciet aan te geven dat de afnamehoeveelheden zoals deze in onderhavige Europese aanbesteding zijn vermeld een inschatting zijn van de te verwachten afname gedurende de contractuele samenwerking. Echter, deze geschatte hoeveelheden zullen **nimmer** als verplichting richting Aanbestedende Dienst kunnen gelden voor een minimale periodieke afname van de betreffende werkzaamheden.

Het kan voorkomen dat significant minder werkzaamheden, tegen de door Inschrijver aangeboden prijzen, worden afgenomen dan op voorhand geschat.
Inschrijver/Opdrachtnemer dient ook bij mindere afname haar prijzen gestand te doen en als zodanig te hanteren.

Het bedrag dat beoordeeld wordt voor het criterium prijs bestaat uit een opstelling van:

- De kosten van additioneel werk zie Invultabel, tabblad Totaalblad, regel 'addittioneel werk', kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)').
- De kosten van regie (geschat) (zie Invultabel, tabblad Totaalblad, regel 'regie (geschat)', kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)');
- De kosten van Glas (zie Invultabel, tabblad Totaablad , regel 'glas', kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)');

De vergelijkingsprijs voor het criterium prijs is weergegeven in de Invultabel, tabblad Totaal op de regel 'VERGELIJKINGSPRIJS' in de kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)' (cel D16).

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

De Inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs zal 100 punten ontvangen. De score van de overige Inschrijvers wordt als volgt bepaald: ((laagste vergelijkingsprijs)/(vergelijkingsprijs Inschrijver)) * 100.

4.2.2 Criterium kwaliteit

In deze paragraaf is beschreven hoe het criterium kwaliteit is onderverdeeld in de verschillende subcriteria.

4.2.2.1 Subcriterium Kwaliteitsgarantie

Aanbestedende Dienst vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van de dienstverlening wordt geleverd door Inschrijver. Aanbestedende Dienst wenst dan ook samen te werken met een Inschrijver die een duidelijke kwaliteitsgarantie afgeeft.

De garantie van de schoonmaakkwaliteit kan worden uitgedrukt in het kortingspercentage dat de Inschrijver bereid is te honoreren indien de kwaliteit bij een herinspectie opnieuw wordt afgekeurd. Er is sprake van een afkeuring indien de schoonmaakkwaliteit onder de goedkeurgrens valt, zoals gedefinieerd in artikel 6 van de Overeenkomst. Hoe hoger het kortingspercentage is, dat de Inschrijver bereid is toe te passen, hoe meer punten er worden gescoord.

De Inschrijver dient een kortingspercentage ten behoeve van de kwaliteitsgarantie op te geven in Bijlage I, verder te noemen percentage X. Het minimale te offreren percentage X dient 25% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage X niet is opgenomen of minder dan 25% bedraagt, worden beoordeeld als X=25%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage X meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als X=100%. Het door de Inschrijver opgegeven percentage is percentage X zoals benoemd in artikel 9 van de Overeenkomst.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX =	Het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers
MIN =	25%
BAND =	MAX-MIN
X =	Door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten.
Anders geldt: Score = ((X - MIN) / BAND) * 100.

Voorbeeld

- Inschrijver A biedt 25%;
- Inschrijver B biedt 30%;
- Inschrijver C biedt 50%;
- MAX is daarmee 50%, BAND = 25%.
    - Score Inschrijver A = 0 punten;
    - Score Inschrijver B = 20 punten;
    - Score Inschrijver C = 100 punten.

4.2.2.2 Subcriterium 'proceskwaliteit'

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Aanbestedende Dienst vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Lees hierover meer in paragraaf 5.6.14.

De score van een procesmeting wordt uitgedrukt in een proceskwaliteit. Dit is een percentage tussen 0% en 100% (inclusief 0% en 100%).

De proceskwaliteit speelt een rol in de voortzetting van de overeenkomst. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 10 van de Overeenkomst. De minimum score voor de proceskwaliteit die Aanbestedende Dienst eist is 70%.

De Inschrijver dient door middel van het opgeven van een percentage tussen 70% en 100% aan te geven welke doelstelling Inschrijver haalbaar acht vanaf het tweede contractjaar. Dit doet u door bijlage J in te vullen (verder te noemen Y).

Het minimale te offreren percentage Y dient 70% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage Y niet is opgenomen of minder dan 70% bedraagt, worden beoordeeld als Y=70%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage Y meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Y=100%.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX = het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers
MIN = 70%
BAND = MAX-MIN
Y = door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten
Anders:
Score = ((Y - MIN) / BAND) * 100 (afronden op 2 decimalen)

Voorbeeld

- Inschrijver A biedt 70%;
- Inschrijver B biedt 80%;
- Inschrijver C biedt 85%;
- MAX is dus 85%, BAND = 15%.
  - Score Inschrijver A = 0 punten;
  - Score Inschrijver B = 66,67 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

4.2.2.3 Subcriterium 'belevingskwaliteit'

Aanbestedende Dienst vindt de ervaringen (beleving) van de locaties met betrekking tot de dienstverlening van het schoonmaakbedrijf erg belangrijk. De Aanbestedende Dienst is van mening dat er voor de schoonmaak een goed budget is voorzien, waarbij er genoeg ruimte is voor het schoonmaakbedrijf om de dienstverlening flexibel af te stemmen op de locatie. Hieronder vallen ook geurbeleving en communicatie met de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

Lees hierover meer in paragraaf 5.6.15.

De score van een belevingsmeting wordt uitgedrukt in een belevingskwaliteit. Dit is een percentage tussen 0% en 100% (inclusief 0% en 100%).

De belevingskwaliteit speelt een rol in de voortzetting van de overeenkomst. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 10 van de Overeenkomst. De minimum score voor de belevingskwaliteit die Aanbestedende Dienst eist is 70%.

De Inschrijver dient door middel van het opgeven van een percentage tussen 70% en 100% aan te geven welke doelstelling Inschrijver haalbaar acht vanaf het tweede contractjaar en vanaf het derde contractjaar. Dit doet u door twee percentages in Bijlage K in te vullen (verder te noemen Z1 en Z2).

Het minimale te offreren percentage voor Z1 en Z2 dient 70% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin de percentages Z1 en Z2 niet zijn opgenomen of minder bedragen dan 70% bedraagt, worden beoordeeld als Z1=70% en/of Z2=70%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage Z1 meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Z1=100%. Inschrijvers waarin percentage Z2 meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als Z2=100%. U dient voor Z2 altijd een percentage hoger of gelijk in te vullen als Z1. Als dat niet het geval is, dan wordt uw offerte ongeldig verklaard.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX1 = het hoogste geboden percentage onder de Inschrijvers voor Z1
MAX2 = het hoogste geboden percentage onder de Inschrijvers voor Z2

MIN = 70%
BAND1 = MAX1-MIN
BAND2 = MAX2-MIN
Z1 = door Inschrijver aangeboden percentage vanaf tweede contractjaar
Z2 = door Inschrijver aangeboden percentage vanaf derde contractjaar

Berekening score belevingskwaliteit vanaf tweede contractjaar:
Als BAND1 = 0, dan is Score1 voor Inschrijver 100 punten
Anders:
Score1 = ((Z1 - MIN) / BAND1) * 100.

Berekening score belevingskwaliteit vanaf derde contractjaar:
Als BAND2 = 0, dan is Score2 voor Inschrijver 100 punten
Anders:
Score2 = ((Z2 - MIN) / BAND2) * 100.

Score belevingskwaliteit Inschrijver: (Score1+Score2)/2 (afgerond op 2 decimalen)
Voorbeeld

- Inschrijver A biedt voor Z1: 70%, Z2: 80%;
- Inschrijver B biedt voor Z1: 80%, Z2: 80%;
- Inschrijver C biedt voor Z1: 80%, Z2: 85%;
- MAX1 is dus 80%, BAND1 = 10%, MAX2=85%, BAND2 = 15%.
  - Score Inschrijver A = 33,33 punten;
  - Score Inschrijver B = 83,33 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

4.2.2.4 Subcriterium open vragen

Aanbestedende Dienst wenst inzicht te verkrijgen in enkele interne procedures van Inschrijver. Dit wordt bereikt middels de beantwoording van open vragen.

Binnen het subcriterium open vragen worden 4 vragen beschreven. In deze vragen worden de wensen geformuleerd en wordt gevraagd om per vraag een duidelijk antwoord op te stellen.

Deze gegeven antwoorden worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande puntentoekenningtabel.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen afzonderlijk en kent individueel een puntenscore toe aan de antwoorden op de vragen uit de Inschrijvingen. Na deze individuele beoordeling wordt er een plenaire sessie georganiseerd met alle beoordelaars, waarin de scoreresultaten worden doorgenomen. Indien er verschillen in de beoordeling zitten, worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele beoordeling besproken. Het beoordelingsteam komt vervolgens tot een unaniem oordeel en puntenscore (consensus). De score is dus geen gemiddelde van de individueel toegekende punten.

Mocht er enige twijfel bestaan over het rechtmatig toekennen van bepaalde punten, dan zal mogelijk hierover aan Inschrijver een verificatievraag worden gesteld.

Puntentoekenningtabel:

Beoordeling	Toelichting	Punten
Slecht	Het antwoord geeft geen (relevante) invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever	0
Onvoldoende	Het antwoord geeft gedeeltelijk of onvoldoende invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	20
Matig	Het antwoord is inhoudelijk niet (geheel) relevant of concreet in relatie tot de beschreven wens van Opdrachtgever	40
Voldoende	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever.	60
Goed	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft meerwaarde ten opzichte van de beschreven wens.	80
Uitstekend	Het antwoord geeft concrete invulling op de beschreven wens van Opdrachtgever. Het antwoord heeft een beduidende meerwaarde voor de Opdrachtgever en onderscheidt zich ten opzichte van de andere inschrijvers	100

Er zijn geen tussenscores mogelijk.

Tip: Zorg er dus voor dat uw antwoorden ondubbelzinnig, helder en concreet geschreven zijn.

Puntenberekening open vragen,
Het maximum aantal punten voor het totaal van alle open vragen bedraagt: 300.
Het totaal aantal punten van een Inschrijver is de som van de behaalde punten van alle open vragen.

De score voor het subcriterium open vragen wordt als volgt berekend:

Maximaal aantal te scoren punten = MAX
Score Inschrijver = Z

Score = Z / MAX * 100

Voorbeeld berekening score open vragen:

- Inschrijver A scoort 40 punten (Z)
- Inschrijver B scoort 2000 punten (Z)
- Inschrijver C scoort 320 punten (Z)

Maximale score bij 4 open vragen is 400 punten (MAX).

- Score A = 10 punten

- Score B = 50 punten - Score C = 80 punten

Open vragen
Op de volgende pagina's zijn de open vragen te vinden.

Inschrijver dient de open vragen te beantwoorden in dezelfde volgorde en met vermelding van het overeenkomstige vraagnummer. De antwoorden dienen zo kort en kernachtig mogelijk te zijn. Per vraag staat aangegeven wat het maximaal aantal A4'tjes (enkelzijdig) mag zijn (met lettertype van minimaal 10 punten). Wanneer er meer dan de opgegeven aantal A4 per plan van aanpak worden ingeleverd, worden alleen de eerste pagina's van het plan meegenomen in de beoordeling (zoveel als aangegeven).

Open vraag 1: Aansturing, communicatie en continuïteit.
De wens is dat Opdrachtgever zo min mogelijk omkijken heeft naar het schoonmaakonderhoud. Dit betekent dat het aantal klachten beperkt blijft, uitvoerende schoonmaakmedewerkers weten wat er van hen wordt verwacht en de opvang van absentie goed is geborgd. Daarbij is een soepele communicatie van groot belang, zowel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer als tussen de leidinggevenden en uitvoerende schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is ervan overtuigd dat een effectieve aansturing van de schoonmaakmedewerkers, in combinatie met duidelijke en laagdrempelige communicatie, een essentiële voorwaarde is voor het realiseren van deze wens.

Beschrijf hoe u de aansturing, communicatie en continuïteit van de schoonmaakdienstverlening organiseert, zodat zo optimaal mogelijk invulling wordt gegeven aan de hiervoor beschreven wens. Ga daarbij in op de wijze waarop u:
- De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening borgt.
- De aansturing van medewerkers en leidinggevenden organiseert.
- Zorgdraagt voor een effectieve introductie en inzet van (nieuwe en tijdelijke) medewerkers.
- De communicatie en samenwerking met Opdrachtgever inricht.
- Meldingen, klachten en verbeteracties beheerst en opvolgt.
- Onderbouw waarom uw aanpak effectief is en welke resultaten Opdrachtgever hiervan gedurende de looptijd van de overeenkomst mag verwachten.

In het plan van aanpak beschrijft Inschrijver tevens:
- Hoe wordt geborgd dat de afspraken uit het plan van aanpak worden begrepen en nagekomen door al het personeel van inschrijver. Benoem minimaal twee meetbare KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) voor de aansturing, communicatie en continuïteit. Geef aan welke maatregelen worden genomen wanneer deze KPI's niet worden behaald en welke consequenties gelden als afspraken structureel niet of onvoldoende worden nagekomen.

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART, concreet en toepasbaar voor het waterschap.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

Open vraag 2: Duurzaam/circulair

Opdrachtgever hecht grote waarde aan duurzaamheid in de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening. Onder duurzaamheid verstaat Opdrachtgever zowel duurzame inzetbaarheid van medewerkers als het beperken van milieu-impact en het bevorderen van circulair werken.

De duurzaamheidsambities van Opdrachtgever (zie ook https://www.vallei-veluwe.nl/wat-doen-wij/werken-aan-een-duurzame-leefomgeving/) zijn gericht op:
- Het terugbrengen van de netto-uitstoot van broeikasgassen naar nul.
- Het realiseren van een volledig circulair waterschap in 2050.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan deze ambities en concreet beschrijft welke maatregelen, initiatieven en innovaties gedurende de looptijd van de overeenkomst worden ingezet om deze doelstellingen te ondersteunen.

Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer actief bijdraagt aan:
- Het duurzaam inzetbaar houden van schoonmaakmedewerkers.
- Het creëren van een aantrekkelijke, veilige en gezonde werkomgeving.
- Het beperken van CO_2-uitstoot en overige milieubelasting.
- Het stimuleren van circulaire oplossingen en verantwoord gebruik van grondstoffen.
- Het gezamenlijk met Opdrachtgever realiseren van duurzaamheidsdoelstellingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Beschrijf uw aanpak voor het realiseren van de duurzaamheids- en circulariteitsdoelstellingen binnen deze opdracht. Ga daarbij in op de wijze waarop uw organisatie:
- De milieubelasting van de dienstverlening minimaliseert.
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst verdere verbeteringen realiseert.
- Samen met Opdrachtgever invulling geeft aan nieuwe duurzaamheids- en circulariteitskansen.
- Maak inzichtelijk welke concrete resultaten u verwacht te realiseren en hoe deze worden gemonitord en gerapporteerd.

In het plan van aanpak beschrijft Inschrijver tevens:
- Hoe wordt geborgd dat de afspraken uit het plan van aanpak worden begrepen en nagekomen door al het personeel van inschrijver. Benoem minimaal twee meetbare KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) voor duurzaam en circulair. Geef aan welke maatregelen worden genomen wanneer deze KPI's niet worden behaald en welke consequenties gelden als afspraken structureel niet of onvoldoende worden nagekomen.

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART, concreet en toepasbaar voor het waterschap.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

Open vraag 3: Samenwerking en partnerschap

Opdrachtgever streeft naar een langdurige samenwerking waarin Opdrachtnemer niet uitsluitend uitvoerder is van de schoonmaakwerkzaamheden, maar tevens een proactieve partner die actief meedenkt over kwaliteitsverbetering, duurzaamheid, efficiëntie en innovatie. Opdrachtgever wil hierbij gezamenlijk investeren in een continue verbetering van de dienstverlening.

Wens Opdrachtgever hecht waarde aan een professionele, transparante en proactieve samenwerking gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever verwacht een opdrachtnemer die meedenkt, tijdig signaleert, afspraken nakomt en actief bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Een open communicatie en wederzijds vertrouwen vormen hierbij de basis.

Beschrijf hoe u de samenwerking met Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst vormgeeft en borgt.

- Maak inzichtelijk op welke wijze u zorgt voor een effectieve samenwerking.
- Maak inzichtelijk op welke wijze u zorgt voor een tijdige afstemming.
- Maak inzichtelijk op welke wijze u zorgt voor een proactieve communicatie en gezamenlijke sturing op kwaliteit en resultaten.
- Onderbouw waarom uw aanpak effectief is en welke resultaten Opdrachtgever hiervan gedurende de looptijd van de overeenkomst mag verwachten.

In het plan van aanpak beschrijft Inschrijver tevens:

- Hoe wordt geborgd dat de afspraken uit het plan van aanpak worden begrepen en nagekomen door al het personeel van inschrijver. Benoem minimaal twee meetbare KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) voor samenwerking en partnerschap. Geef aan welke maatregelen worden genomen wanneer deze KPI's niet worden behaald en welke consequenties gelden als afspraken structureel niet of onvoldoende worden nagekomen.

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART, concreet en toepasbaar voor het waterschap.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

Open vraag 4: Innovatie en doorontwikkeling

Opdrachtgever wenst een dienstverlening die zich gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft ontwikkelen. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding ten aanzien van het signaleren, aandragen en realiseren van verbeteringen die bijdragen aan de kwaliteit, efficiëntie, duurzaamheid en gebruikerstevredenheid van de dienstverlening. Daarbij verwacht Opdrachtgever dat relevante innovaties en nieuwe ontwikkelingen binnen de schoonmaakbranche op passende wijze worden toegepast.

Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan continue verbetering en innovatie van de dienstverlening.

- Maak inzichtelijk hoe u verbeterkansen identificeert, prioriteert, ontwikkelt, implementeert en evalueert.
- Beschrijf hoe u daarbij inspeelt op ontwikkelingen binnen uw organisatie, de schoonmaakbranche en de behoeften van Opdrachtgever.
- Onderbouw uw aanpak met concrete voorbeelden van verbeteringen en innovaties die u verwacht te kunnen realiseren en beschrijf welke effecten deze hebben op de kwaliteit, efficiëntie en duurzaamheid van de dienstverlening.

In het plan van aanpak beschrijft Inschrijver tevens:

- Hoe wordt geborgd dat de afspraken uit het plan van aanpak worden begrepen en nagekomen door al het personeel van inschrijver. Benoem minimaal twee meetbare KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) voor innovaties en doorontwikkeling. Geef aan welke maatregelen worden genomen wanneer deze KPI's niet worden behaald en welke consequenties gelden als afspraken structureel niet of onvoldoende worden nagekomen.

Natuurlijk mag Inschrijver meer aspecten beschrijven die verband houden met deze open vraag.

Beschrijf het antwoord SMART, concreet en toepasbaar voor het waterschap.

U mag maximaal 2 A4 gebruiken.

5. PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en wensen waaraan de aanbieding van de Inschrijvers moet voldoen.

5.1 Schoonmaakonderhoud

In deze paragraaf wordt de definitie van het gevraagde schoonmaakonderhoud weergegeven.

5.1.1 Indeling werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een resultaatverwachting.

Er zijn 3 werkprogramma's ontwikkeld die dienen te worden uitgevoerd op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen conform dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

CODE WERKPROGRAMMA	RUIMTESOORTEN
B	Bureaukamers: kantoor-/stilte-/kolf-/personeelsruimte, overleg-/spreek-/vergaderruimte, multifunctionele ruimte, media-/bibliotheek
S	Sanitaire ruimten: toilet, douche/wasruimte, kleedruimte
V	Verkeersruimten: trap, entree, garderobe, repro, lift, receptie/ontvangstruimte, kantine/bedrijfsrestaurant, keuken, pantry/koffiehoek, bedieningsruimte, werkplaats, archief/berging/magazijn, serverruimte

Component
Elk werkprogramma is opgebouwd uit componenten. De verschillende componenten binnen de werkprogramma's zijn:

- Basis;
- Aanvullend;
- Kwartaal;
- Jaarlijks;
- Periodiek vloeronderhoud.

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten is hieronder weergegeven.

COMPONENT	DEFINITIE
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer BASIS dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.

Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer AANVULLEND dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.
Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer KWARTAAL dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar.
Jaarlijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer JAARLIJKS dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.
Periodiek vloeronderhoud	Deze werkzaamheden voor vloeronderhoud zijn, indien van toepassing, middels een extra werkprogramma per ruimte vastgelegd of; Werkzaamheden die vallen onder de noemer KWARTAAL dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar of; Werkzaamheden welke vallen onder de noemer JAARLIJKS dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

De verschillende componenten worden door Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee mogelijke programma's:

- Volledig programma;
- Basisprogramma.

Deze programma's houden de volgende taken in:

PROGRAMMA	**BESTAAT UIT HET/DE COMPONENT(EN)**
Volledig	• Basis; • Aanvullend; • Kwartaal; • Jaarlijks. *Opmerking:* Indien de hoogste schoonmaakfrequentie van een ruimte wekelijks of lager is en hierdoor een specifiek element zowel een BASIS-handeling als een AANVULLENDE handeling kent, dan hebben de aanvullende handelingen voorrang. Indien een specifiek element geen AANVULLENDE handeling kent maar wel een BASIS-handeling, dient de BASIS-handeling uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.
Basis	• Basis

Opdrachtgever bepaalt per ruimte een schoonmaakfrequentie. Hierbij zijn de volgende mogelijkheden:

- 5, ruimte dient elke werkdag per week aangedaan te worden;
- 4, ruimte dient 4 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 3, ruimte dient 3 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 2, ruimte dient 2 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 1, ruimte dient 1 werkdag per week aangedaan te worden.

Op basis van bovengenoemde kan Opdrachtgever, per ruimte, een combinatie van volledige programma's en basisprogramma's vastleggen, die dienen te worden uitgevoerd.

Voorbeeld
Opdrachtgever bepaalt voor Kantoorruimte 1.01 de schoonmaakfrequentie op 3 volgens programma B. Er wordt voor deze ruimte verwacht dat er een volledig programma conform werkprogramma B wordt uitgevoerd en daarbij tweemaal extra een basisprogramma conform werkprogramma B. Dit resulteert in onderstaand schema:

RUIMTE	RUIMTESOORT	WERK-PROGRAMMA	FREQ BASIS-PROGRAMMA	FREQ VOLLEDIG PROGRAMMA
K1.01	Bureaukamer	B	2	1

Elementen
De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in Bijlage B.2.

Onderdeel elementen
De verschillende werkprogramma's beschrijven per element welk onderdeel schoongemaakt dient te worden. Uit welke onderdelen een element kan bestaan is terug te vinden in Bijlage B.3.

Schoonmaakhandelingen
Elk (onderdeel van een) element kent een beschreven handeling. Aan elke specifieke handeling is een definitie toegekend die Inschrijver terug kan vinden in Bijlage B.4.

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handelingen. Aanbestedende Dienst biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan Inschrijver. Zo staat het Inschrijver, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

Schoonmaakmethode
Belangrijk: Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Aanbestedende Dienst zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In Bijlage B.5.2. zijn per vloer, per vuilsoort de reinigingsmethoden aangegeven om het vereiste resultaat te behalen.

5.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met 3 werkprogramma's leidt tot een aanzienlijke versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit slechts 3 programma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale programma's.
Echter, Aanbestedende Dienst realiseert zich dat Inschrijver de mogelijkheid geboden moet worden om met de 3 werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Immers, een gelijk werkprogramma (Programma V) zal voor een trap mogelijk een andere productienorm kennen dan voor een keuken. Daarom specificeert Aanbestedende Dienst de 3 werkprogramma's, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

Ruimtesoorten
In de volgende tabel worden de coderingen van de ruimtesoorten weergegeven. Hierin is ook weergegeven voor welke ruimten een productienorm is gespecificeerd.

WERK-PROGRAMMA	RUIMTESOORT	RUIMTEN	RMTSRT-CODE	SOORT VLOER	VLOER-CODE	NORMCODE BASIS	NORMCODE VOLLEDIG
B	Bureaukamers						
		Behandel-/onderzsoeksruimte	BBH	Hard	H	BBHB	BBHV
		Behandel-/onderzsoeksruimte	BBZ	Zacht	Z	BBZB	BBZV
		Belcel	BCH	Hard	H	BCHB	BCHV
		Kantoorruimten	BK	Hard	H	BKHB	BKHV
		Kantoorruimten	BK	Zacht	Z	BKZV	BKZV
		Receptie/ontvangst/wachtruimte	BR	Hard	H	BRHB	BRHV
		Receptie/ontvangst/wachtruimte	BR	Zacht	Z	BRZB	BRZV
		Spreek-/overleg-/vergaderruimte/studio	BV	Hard	H	BVHB	BVHV
		Spreek-/overleg-/vergaderruimte/studio	BV	Zacht	Z	BVZB	BVZV
S	Sanitaire ruimte						
		Douche ruimte	SD	Hard	H	SDHB	SDHV
		Kleedruimten	SK	Hard	H	SKHB	SKHV
		Sanitaire ruimten/toiletten	ST	Hard	H	STHB	STHV
		Wasruimte	SW	Hard	H	SWHB	SWHV
V	Verkeersruimte						
		Restaurant/kantine/verblijfsruimte	RR	Hard	H	RRHB	RRHV
		Restaurant/kantine/verblijfsruimte	RR	Zacht	H	RRZB	RRZV
		Buitenterrein/ parkeerplaats	VB	Hard	H	VBHB	VBHV
		Entree	VE	Hard	H	VEHB	VEHV
		Entree	VE	Zacht	Z	VEZB	VEZV
		Laboratorium	LA	Hard	H	LAHB	LAHV
		Lift	VL	Hard	H	VLHB	VLHV
		Magazijn-/ berg-/opslagruimte	MA	Hard	H	MAHB	MAHV
		Keuken	RK	Hard	H	RKHB	RKHV
		Pantry/koffiehoek	RP	Hard	H	RPHB	RPHV
		Trappenhuis	VT	Hard	H	VTHB	VTHV
		Trappenhuis	VT	Zacht	Z	VTZB	VTZH
		Techninsche ruimte	VRH	Hard	H	VRHB	VRHV
		Verkeersruimte algemeen	VA	Hard	H	VAHB	VAHV
		Verkeersruimte algemeen	VA	Zacht	Z	VAZB	VAZV
		Kopieer/printer-kluis-/locker/,garderober	VO	Hard	H	VOHB	VOHV
		Kopieer/printer-kluis-/locker/,garderober	VO	Zacht	Z	VOZB	VOZV
		Werkplaats	EAH	Hard	H	EAHB	EAHV
		Espositie ruimte	ERH	Hard	H	ERHB	ERHV

Codering Normen
Per ruimtesoort kan Inschrijver een aparte norm geven voor de uitvoer van de componenten BASIS en VOLLEDIG. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen harde vloeren (vloercode H) en zachte vloeren (vloercode Z). De codering van de normen is in de voorgaande tabel weergegeven in de kolommen 6 (BASIS) en 7 (VOLLEDIG).

Codering schoonmaakprogramma
Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van BASIS-componenten en VOLLEDIGE componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.
De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is (zie de tabel met ruimtesoorten).
- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden.

De code **BH-5W** betekent derhalve:
Ruimtesoort **B** (Bureaukamers), **H**arde vloeren, welke conform bovenstaande tabel schoongemaakt dient te worden op basis van werkprogramma B, waarvan het VOLLEDIG-component (BHV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het BASIS-component (BHB) **4** maal per week.

Integrale norm
Opdrachtnemer dient in Bijlage G voor alle ruimtesoorten per normcode een productienorm op te geven. Dit betekent dus een aparte productienorm voor de uitvoering van de VOLLEDIG-component en de uitvoering van de BASIS-component.

Bij de opgave van de productienorm van een BASIS-component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een VOLLEDIG-component actief is.
In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elke VOLLEDIG-component als elke BASIS-component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de schoonmaakfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formule zoals beschreven in paragraaf 5.1.2.1 op basis van de reeds opgegeven productienormen voor de VOLLEDIG- en BASIS-componenten.
In het geval van een minimaal schoonmaakprogramma dient opgemerkt te worden dat wanneer de frequentie van de VOLLEDIG-component wijzigt, de mogelijkheid wordt geboden hier een nieuwe productienorm voor op te geven.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Opdrachtnemer opgegeven normcodes:

5.1.2.1 Berekening variabele normen

Variabelen voor de formule:

- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar: *Fa*
- Aantal uitvoeringen volledige programma: *Fv*
- Aantal uitvoeringen basisprogramma: *Fb*
- Productienorm voor basisprogramma: *Prod_b*
- Productienorm voor volledige programma: *Prod_v*

- Integrale productienorm: *Prod_i*

$$Prod_i = \frac{Fa}{\frac{Fv}{Prod_v} + \frac{Fb}{Prod_b}}$$

5.1.3 Normen periodiek vloeronderhoud

Het periodiek vloeronderhoud is voor een gedeelte vastgelegd per ruimte en vindt voor een gedeelte op afroep plaats. Voor het gedeelte dat is vastgelegd per ruimte is een frequentie vastgesteld. Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden in de periodieke planning mee te nemen.

Voor de definitie van de handelingen van het periodiek vloeronderhoud wordt verwezen naar Bijlage B.4.

Om een gerichte calculatie te kunnen maken heeft Inschrijver in de invultabel de mogelijkheid om per werkprogramma een productienorm op te geven. Deze productienorm zal ongeacht de frequentie worden gehanteerd.

Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden dient Inschrijver er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

In onderstaand schema treft Inschrijver de onderscheidende beurt voor het periodiek vloeronderhoud aan:

Beurt	**RUIMTE-CATEGORIE**	**SOORT**
9700	Periodiek vloeren	Beschermd

Het vloerprogramma dat aan een ruimte wordt toegekend is een combinatie van de normcode en een benoemde frequentie.

5.1.4 Calculatie

In Bijlage C zijn alle gehanteerde werkprogramma's te vinden. In de voorgaande paragrafen vindt Inschrijver de zogenoemde normcodes.
Per normcode dient Inschrijver een productienorm en uurtarief toe te kennen. Voorts heeft elke normcode een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m²/uur, m² vloer/uur.

Productienorm

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid.
- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen.

- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline.
- De productienormen voor de basis programma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basis programma's van toepassing te zijn.
- De productienormen voor de vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn.
- De productienormen dienen haalbaar te zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt.
- Indien Opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar is/zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele Inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet bestekconform te kenmerken.

Uurtarief

- Het uurtarief dient minimaal conform prijspeil 2027 te zijn.
- De uurtarieven dienen tijdens een aanbesteding door de Inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van Prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden.
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking.
- De inzet van jeugdige medewerkers mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn.
- In alle gevallen dient Inschrijver materiaal/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.
- Inschrijver dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de Overeenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materiaal, middelen en machines.
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:
    - loonkosten;
    - de kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken, enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
    - gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers);
    - kosten voor het verzamelen en afvoeren restmaterialen/afval;
    - reistijd en kilometers van en naar de werkplek;
    - eventuele kosten voor aansturing d.m.v. (in)directe leiding;
    - overheadkosten;
    - parkeergelden;
    - winst en risico.

Deze opsomming is niet uitputtend. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de Opdrachtnemer zelf weet welke eventuele overige kosten voor de uitvoering van de schoonmaak noodzakelijk zijn.
- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op alle gevraagde uurtarieven en/of afroepprijzen.
- De uurtarieven en afroepprijzen, zoals deze door Inschrijver dienen te worden aangeboden betreffende het criterium prijs, dienen volledig op zichzelf te staan en haalbaar te zijn. Inschrijver mag zich niet beroepen op het feit dat kosten en/of componenten van kosten zijn verdisconteerd in andere onderdelen van de offerte.

Indien de Inschrijving van Inschrijver in strijd is met bovengenoemde dan zal haar offerte als niet bestekconform terzijde worden gelegd.

5.1.5 Ruimtestaat/bestek

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m².
De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.
De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.
De berekende kosten voor een ruimte worden gevormd door de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk worden gevormd door de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen alsmede eventuele kostenconsequenties zullen door middel van email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum worden doorgegeven. Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Inschrijver vindt de ruimtestaat/het bestek in Bijlage G (Tabblad ruimten werkdag).

5.1.6 Periodieke werkzaamheden

Enkele periodieke werkzaamheden (werkzaamheden welke minder dan 1 maal per week dienen te worden uitgevoerd) zijn uit de werkprogramma's weggelaten en als beurt opgenomen. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden op afroep tegen vaststaande uurtarieven of vaststaande staffelprijzen dienen uit te voeren.

De uurtarieven en staffelprijzen die door Opdrachtgever voor deze werkzaamheden zullen worden gehanteerd zijn de uurtarieven en staffelprijzen zoals uitgevraagd onder het criterium prijs.
In het algemeen geldt dat:

- Periodieke werkzaamheden waarvoor een staffelprijs per m²/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut is overeengekomen dienen, indien afgeroepen, tegen deze door Inschrijver aangeboden staffelprijzen uitgevoerd te worden.
- Periodieke werkzaamheden welke niet tegen een staffelprijs per m²/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut kunnen worden uitgevoerd dienen tegen de door Inschrijver aangeboden regie-uurtarieven uitgevoerd te worden. De definitie van regiewerkzaamheden is beschreven in paragraaf 5.4. Hierbij geldt:
    - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden is van toepassing op alle niet-specialistische regiewerkzaamheden.
    - Uurtarief medewerker regiewerkzaamheden (specialistisch) is van toepassing op alle specialistische regiewerkzaamheden, uitgezonderd het verwijderen van graffiti.
    - Uurtarief medewerker graffiti verwijdering (specialistisch) is van toepassing op het op basis van regie verwijderen van graffiti op gevels, muren en deuren.

Offertes voor regieopdrachten dienen op basis van de overeengekomen uurtarieven te worden ingediend. Opdrachtnemer dient een offerte binnen 1 week na aanvraag aan te leveren.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om regie en afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Dit zal gebeuren indien Opdrachtnemer:

- Niet binnen de afgesproken tijd een offerte kan inleveren;
- De werkzaamheden niet op tijd kan uitvoeren;
- Een regieopdracht niet of niet juist heeft uitgevoerd.

5.1.7 Mutaties in het schoonmaakbestek

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt Opdrachtnemer hier tevoren van op de hoogte gesteld. Na akkoord van Opdrachtgever zal een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld. Op basis van de op dat moment geldende normeringen en tarieven wordt vervolgens een herziene prijs berekend. De vastgestelde prijs wordt schriftelijk aan Opdrachtnemer medegedeeld.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

Inschrijver vindt de toekenningen van taken aan de ruimten in Bijlage G (Tabblad ruimten werkdag).

5.1.8 Planningsvoorschriften

Er wordt binnen het schoonmaakbestek onderscheid gemaakt in de volgende dagsoorten:

- Werkdag.

Werkdag

Dit betreft werkzaamheden op werkdagen. De dagsoort 'werkdag' betreft alle dagen, minus weekenddagen en nationale feestdagen. Het daadwerkelijk aantal werkdagen kan per locatie verschillen. Standaard wordt uitgegaan van 255 werkdagen per jaar, ook wel aangeduid als de operationele periode.

Frequenties

- Hoogfrequente werkzaamheden zijn alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week (1W) of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) zijn alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met een frequentie 1W dienen 1 maal per week in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met de frequentie 5W dienen te worden uitgevoerd op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.
    - Voorbeeld: een frequentie van 5W in de operationele periode betekent dus 255 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 3W dienen te worden uitgevoerd op maandag, woensdag en vrijdag.
    - Voorbeeld: een frequentie van 3W in de operationele periode betekent dus 156 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 2W en 1W dienen in overleg met Opdrachtgever te worden gepland.
- In de invultabellen in Bijlage G.1 dient u in de kolom % hoogfrequent aan te geven welk deel van de uren ingezet worden ten behoeve van hoogfrequente werkzaamheden (1W of meer).

Algemene planningsvoorschriften

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor

Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7. De planningen voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.

- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden.
- Voor de volgende periodieke werkzaamheden geldt dat deze, voor zover in het schoonmaakbestek opgenomen, in overleg met Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd:
    - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conserveren van linoleum vloeren inclusief het in- en uitruimen van het meubilair.
    - Periodieke werkzaamheden met een frequentie van meer dan 1J, dienen minimaal éénmaal in de zomervakantie te worden uitgevoerd.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Opdrachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

5.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk

Er zijn een aantal elementen die niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Opdrachtnemer als volgt mee om te gaan:

- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Opdrachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.
- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Opdrachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Opdrachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Opdrachtnemer dient hierbij het grofvuil van de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreedeur(en) en separatieglas tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Spinrag dient te allen tijde te worden verwijderd.

5.1.10 Bijzonderheden

- De onderrand van whiteboards, krijtborden en smartboards, dient dagelijks te worden gereinigd.
- Tijdens werkzaamheden op alle locaties van opdrachtgever zijn medewerkers van Opdrachtnemer verplicht veiligheidsschoenen te dragen.
- Medewerkers van Opdrachtnemer die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de glasbewassing, dienen in het bezit te zijn van een geldig VCA-diploma.
- Op enkele locaties stelt Opdrachtgever een wasmachine ter beschikking voor het wassen van de microvezeldoeken. Opdrachtnemer dient in die gevallen te

waarborgen dat de microvezeldoeken altijd op 60°C worden gewassen, teneinde de gewenste hygiëne en kwaliteit te borgen.

5.1.11 Afval en papierafval

- Opdrachtnemer dient het afval te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Lege kartonnen dozen dienen dagelijks tijdens de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te worden afgevoerd.
- Opdrachtnemer dient lege kartonnen dozen klein te maken en te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Papier en overig afval dient te worden afgevoerd naar de beschikbare opslagplaatsen op het buitenterrein (bijvoorbeeld een perscontainer).

5.2 Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Gevelglas buiten;
- Gevelglas binnen;
- Separatieglas;
- Glas in lood.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat.
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten).
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient tevens verwijderd te worden.

5.2.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een risico-inventarisatie en -evaluatie (verder te noemen RI&E) uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers, ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de locatie veroorzaken.

Indien uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

5.2.2 Bijzonderheden

- Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden op de buitenlocaties een V&G-plan ter goedkeuring wenst te ontvangen. In bijlage H zijn de eisen opgenomen waaraan dit V&G-plan dient te voldoen.

5.2.3 Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt:

- 2,4,6,7 of 9 keer per jaar gevelglas buitenzijde;
- 2,4,6,7 of 9 keer per jaar gevelglas binnenzijde;
- 2,4,6,7 of 9 keer per jaar separatieglas.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de Overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen. Reiniging van gevelbeplating vindt op afroep plaats, waarbij zal worden aangegeven welke soort gevelbeplating het betreft. Overige werkzaamheden kunnen eveneens op afroep plaatsvinden.

5.2.4 Beurtindeling

Het reinigen van glas en de overige werkzaamheden is ingedeeld in beurtcodes. Per glassoort en per beurt wordt een prijs per m² aangevraagd. Voor de voorzieningen worden totaalprijzen per uitvoering aangevraagd. In onderstaande tabel worden de beurtcodes weergegeven:

BEURT	GLASSOORT	EENHEID
8000	Gevelglas buitenzijde	Prijs per m²
8010	Gevelglas binnenzijde	Prijs per m²
8020	Separatieglas (binnen en buitenzijde)	Prijs per m²
8030	Schuin dakglas (incl. dakgoten/-naden)	Prijs per m²
8060	Lichtkoepel (buitenzijde)	Prijs per m²
8070	Lichtkoepel (binnenzijde)	Prijs per m²
8160	Dakgoten reinigen	Prijs per m2
8200	Hoogwerker tbv locatie Apeldoorn	Totaalprijs
8201	Rolsteiger ontvangsthal tbv Apeldoorn	Totaalprijs

In Bijlage D zijn de bijbehorende werkprogramma's opgenomen. De werkzaamheden dienen strikt conform het werkprogramma te worden uitgevoerd.

5.2.5 Prijs

De m²-prijs dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m²-prijzen om. Inschrijver dient dus in elk geval in de m²-prijs de volgende kosten op te nemen:

- Personeelskosten (loonkosten e.d.);
- Het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (uitgezonderd hoogwerkers en tuckerpolesystemen*);
- Gebruik van gangbaar materieel;
- Reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- Overheadkosten;
- Parkeergelden;
- Winst en risico.

De totaalprijs per uitvoering voor de voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houd daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d. Daarnaast dient de opgegeven totaalprijs onderbouwd te worden met behulp van de uitgevoerde RI&E. De totaalprijs per uitvoering zal getoetst worden op realiteit.

Bij Aanbestedende Dienst is bekend dat er door de huidige leverancier hoogwerkers en/of tuckerpole systemen worden ingezet ten behoeve van de glasbewassing. Inschrijver dient dan ook een totaalprijs per uitvoering voor de inzet van de hoogwerker/tuckerpole op te geven. Er zullen door Opdrachtgever na gunning van de Opdracht geen kosten van extra te treffen voorzieningen meer worden betaald aan Opdrachtnemer, tenzij wetgeving (ingegaan na 2 november 2026) nieuwe voorzieningen noodzakelijk maakt.

5.2.6 Hoeveelheid

In het bestek zijn de oppervlakten glas per glassoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Indien tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht.
Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

5.2.7 Algemene planning

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de

glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met de contactpersoon van de locatie.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Indien door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van te voren, kenbaar te maken en per ommegaand met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

5.3 Beheer sanitaire voorzieningen

De sanitaire voorzieningen zullen vooralsnog worden besteld door Opdrachtgever bij een door Opdrachtgever gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Het beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer erop toeziet dat de voorraad sanitaire artikelen op iedere locatie op peil blijft. Indien aanvulling van de voorraad nodig is, meldt Opdrachtnemer dit tijdig aan Opdrachtgever, waarna Opdrachtgever zorg draagt voor de bestelling van de benodigde artikelen.het -conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

5.4 Regiewerk

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I of II (loongroep 1 en 2 van 22 jaar of ouder) en Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3 van 22 jaar of ouder) uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Opdrachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige cao-toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Opdrachtnemer zullen, op verzoek van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.

- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar is.

5.5 Calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd bij de functies Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I en II (van 22 jaar of ouder) in het Handboek functie-indeling, behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Opdrachtnemer dient:

- Te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de Overeenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever).
- Bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie.
- Na uitvoering van de werkzaamheden een gereedmelding te geven bij Opdrachtgever;
- Bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere werk.

Het personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.

Het calamiteitenplan dient voor aanvang van de Overeenkomst in het bezit te zijn van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

5.6 Overige eisen

Deze paragraaf beschrijft de overige eisen waaraan de aanbieding van Inschrijver moet voldoen.

5.6.1 Algemeen

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Indien in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absenteïsme van zijn personeel.
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het schoonmaakonderhoud of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van het ingezette materiaal, de ingezette middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald.
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera’s continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.

5.6.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

5.6.3 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij een Overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. Het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing dient duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van Opdrachtgever.

Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwassersbranche[1]. Door het indienen van een Inschrijving committeert Inschrijver zich ook aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indien ten aanzien van een Inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- juristen;
- brancheverenigingen;
- code commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- vakbonden;
- adviseurs.

5.6.4 Duurzame samenleving

Opdrachtgever hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van leveranciers die deze visie ondersteunen. In het algemeen streeft Opdrachtgever ernaar om te voldoen aan de criteria die staan vernoemd op de website https://www.mvicriteria.nl/.

Algemeen

- Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Opdrachtnemer aansprakelijk.

Doseringen en navullingen

- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare-, als in droge vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.

[1] http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoplossing 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). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, inclusief een werkinstructie voor het personeel, dat de doseerinstructies voor het verdunnen van schoonmaakproducten moet worden gevolgd, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
- Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke werkinstructies voor het personeel en ziet erop toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

Inzet middelen

- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd zijn volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
- De te gebruiken interieurreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23juni 2017), of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan dit aantonen doordat deze producten een geldig certificaat hebben van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.
- Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

Verpakkingen

- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. In deze eis gaat om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.
- Opdrachtnemer dient indien gevraagd door Opdrachtgever een toelichting te kunnen 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 u 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.

Inzet materiaal

- Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
- Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
- Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA-keur of gelijkwaardig.
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.

Ladders

Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmerk te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

Hoogwerkers

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

5.6.5 Klachten

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de Overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen.
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage.
- Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen één uur een plan van aanpak te worden aangeleverd.

- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.

5.6.6 Personeel en organisatie

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO. Dit kan onder meer betekenen, dat Opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. Het proces hieromtrent dient zorgvuldig te verlopen. Opdrachtgever zal, indien een vakbond daarom verzoekt, de door Opdrachtnemer beloofde uurinzet (per locatie) voor hoogfrequente werkzaamheden afgeven.

De eventuele meerkosten of meeruren als gevolg van overname van schoonmaakpersoneel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel. Van de huidige Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever gegevens gekregen van de eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel. Deze gegevens zijn in Bijlage F 'Gegevens ten behoeve van overname schoonmaakpersoneel' opgenomen.

Opdrachtgever kan de uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreerde tijdsinzet. Opdrachtnemer dient niet ingezette uren te crediteren. Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de urenregistratie.

Werkdrukmeting

Opdrachtnemer dient, conform artikel 38 van de CAO Schoonmaak- en glazenwassersbranche, een half jaar na ingangsdatum en een half jaar voor einddatum van de Overeenkomst per object een werkdrukmeting uit te voeren.

Leidinggevenden

- Aanbestedende Dienst vindt het van belang dat er toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevende die geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie Meewerkend voorman/-vrouw algemeen schoonmaakonderhoud II uit het Handboek functie-indeling, behorende bij CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid dat geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in de functie (Ambulant) objectleider II of III uit het Handboek functie-indeling, behorende bij de CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.

- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een direct of indirect leidinggevende van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

Personeelsleden

- Alle personeelsleden dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse en/of Engelse taal. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Opdrachtnemer dient schoonmaakpersoneel voor alle te werken uren te betalen volgens de wettelijke voorschriften.
- Maximaal 5% van het schoonmaakpersoneel mag een leeftijd van 18 tot 22 jaar hebben
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Werkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
    - NAW-gegevens;
    - geboortedatum;
    - specificatie van de gewerkte uren.

  Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.
- Opdrachtnemer dient voor al het schoonmaakpersoneel een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen aan Opdrachtgever. Daarbij dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat Opdrachtgever in het bezit is van een afschrift van de VOG van de medewerkers die op locatie werkzaam zijn.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schoonmaakpersoneel zonder opgave van reden te weigeren, dan wel vervanging te eisen.
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

Bedrijfskleding

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat schoonmaakpersoneel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel (werkschoenen) te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

Arbo

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arbowet. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arbowet, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen. Voor eventuele risico-inventarisatie(s) kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.

5.6.7 Communicatie

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

Operationeel overleg

In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse schoonmaak- en/of glasbewassingswerkzaamheden bij Opdrachtgever.

Tactisch overleg

In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen) en de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek.

Strategisch overleg

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en glasbewassing, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, dat binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd. Onderstaand communicatieschema geeft het soort overleg met bijbehorende frequentie en partijen weer.

OVERLEGNIVEAU	FREQUENTIE	AANWEZIGE PERSONEN
Operationeel	Naar inzicht	• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer • Operationeel locatieverantwoordelijke Opdrachtgever
Tactisch	4 keer per jaar	• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer

		• Locatieverantwoordelijken Opdrachtgever
Strategisch	1 keer per jaar	• Vertegenwoordiger Opdrachtnemer • Contractmanager Opdrachtgever

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

Gebouwinformatieboek

Opdrachtnemer dient op elke locatie, bij aanvang van de Overeenkomst, een gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, op een centrale plaats op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

Taakkaarten en periodieke planners

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

Veiligheidsbladen

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

Logboek

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek op te nemen in het gebouwinformatieboek. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld.
Tevens dient Opdrachtgever in het logboek klachten te kunnen melden. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten die zijn opgelost te markeren als zijnde opgelost met minimaal aangegeven het tijdstip van oplossing.

Managementinformatie

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Voortgangsverslag met bijvoorbeeld samenvatting van overlegmomenten op operationeel niveau;
- Overzicht resultaten eigen kwaliteitsinspecties;
- Percentage ziekteverzuim;
- Percentage verloop;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Kennisniveau;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;

- Niet of niet correct uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.
- Minimaal één keer per jaar dient de data aangeleverd te worden met betrekking tot de mobiliteitsbewegingen over de CO2 emissie van Opdrachtnemer.

De managementinformatie dient voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever (en intermediair) te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementinformatie worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

Absentie

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervult worden.

5.6.8 Sleutelbeheer

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor registratie van uitgifte van sleutels. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van sleutels.
- Onder sleutels vallen ook toegangspasjes, toegangsdruppels en identiteitspasjes.
- Sleutels mogen nooit, zonder toestemming, de locatie verlaten.
- Sleutels mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven.
- Sleutelverlies dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.
- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

5.6.9 Privacy

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens en dat Opdrachtnemer passende maatregelen neemt om veilig om te gaan met persoonsgegevens. Zowel voor persoonsgegevens behorend bij medewerkers die voor of namens Opdrachtnemer binnen deze opdracht werkzaamheden verrichten als voor eventuele persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking stelt om de opdracht te kunnen uitvoeren.

Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden een digitaal online systeem inzet, waarbij toegang wordt gegeven aan medewerkers van Opdrachtgever, dan is er sprake van het ter beschikking stellen van persoonsgegevens. In dat geval dient Opdrachtnemer een geldig ISO 27001 certificaat van dit digitale online systeem te kunnen overleggen, welke is uitgegeven door een door de overheid geaccrediteerde organisatie (volgens de Raad van Accreditatie).

Indien een dergelijk certificaat niet kan worden overlegd, dan dient Opdrachtnemer aan te tonen dat er een gelijkwaardige managementsysteem voor informatieveiligheid wordt gevoerd. Voor gelijkwaardigheid dient minimaal het volgende te kunnen worden aangetoond en overlegd:

- Een gedocumenteerd managementsysteem die een passende invulling geeft aan de ISO 27002:2017;
- Overzicht van geïdentificeerde risico's en getroffen maatregelen rondom informatieveiligheid;
- Passend beleid rondom ondertekening van geheimhoudingsverklaringen;
- Overzicht van (sub)verwerkers en kunnen aantonen dat informatie wordt opgeslagen op een locatie die is toegestaan volgens de geldende wetgeving;
- Passend protocol op het gebied van melden van informatieveiligheidsincidenten;
- De uitvoering van interne en externe audits over informatieveiligheid. Interne audits zullen minimaal jaarlijks plaatsvinden door deskundigen. Externe audits vinden minimaal jaarlijks plaats door een geaccrediteerde organisatie (volgens de Raad van Accreditatie).

Opdrachtgever bepaalt op grond van bovenstaande of er sprake is van gelijkwaardigheid.

5.6.10 Opstart

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materiaal en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Hoe instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van het huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

Herstel achterstallig periodiek onderhoud

Opdrachtgever vindt het zeer belangrijk dat het schoonmaakniveau bij aanvang van de nieuwe schoonmaakovereenkomst geheel op orde is. Dat betekent dat Opdrachtnemer tijdens de aanvang van de nieuwe schoonmaakovereenkomst ervoor moet zorgdragen dat het schoonmaakniveau aan de gestelde resultaatniveaus voldoet (die gelden tijdens de operationele periode). Daarnaast dient het periodiek onderhoud plaats te vinden.

Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer. Desondanks kan Opdrachtnemer te maken krijgen met achterstallig onderhoud. Omdat na aanvang van de Overeenkomst het schoonmaakniveau dient te voldoen aan de gestelde resultaatniveaus zal Opdrachtnemer zich moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken. Indien de overeenkomst wordt beëindigd, is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor tijdig wegwerken van het achterstallig onderhoud dat door Opdrachtnemer is veroorzaakt.

5.6.11 Facturering

De facturering van de werkzaamheden dient als volgt plaats te vinden:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- 3 facturen voor Reguliere schoonmaakwerkzaamheden (indeling vuil/schoon/kantoor);
- Glasbewassing;
- Extra werkzaamheden.

De facturen dienen, per factuurspecificatie van vuil/schoon/kantoor, te worden gericht aan Opdrachtgever.

Alle facturen dienen ter goedkeuring te worden gezonden aan Intexso Facility Beheer b.v. te Leusden. Zij controleren de factuur op juistheid en zullen deze na goedkeuring doorzenden aan Opdrachtgever. Bij afkeuring zal de factuur met motivatie worden retour gezonden. De betalingstermijn gaat pas in na goedkeuring van de factuur door Intexso. Opdrachtnemer dient hiervoor rekening te houden met een verwerkingstijd van 5 werkdagen.

Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaan uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden.

Glasbewassing

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- opdrachtnummer;
- datum van uitvoering;
- locatie van uitvoering;
- specificatie van kosten:
    - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
    - Gehanteerde methode;
    - Eventueel ingezet materiaal (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd.

Extra werkzaamheden

Dit betreft incidentele werkzaamheden welke niet zijn beschreven in het bestek.

Voor de facturering van extra werkzaamheden dienen de tarieven, passend bij de aard van de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien extra werkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige cao een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per extra opdracht weergegeven te worden:

- opdrachtnummer;
- datum van uitvoering;
- locatie van uitvoering;
- specificatie van kosten:
    - in geval van een overeengekomen beurtprijs:
        - Betreffende beurtnummer;
        - Betreffende beurtprijs;
        - Aantal uitvoeringen.
    - in geval van regiewerk:
        - Eventuele uurinzet;
        - Eventuele gehanteerde uurtarief;
        - Omschrijving van de werkzaamheden.

5.6.12 Huisregels

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- de veiligheidsregels;
- de vluchtwegen op de locatie(s);
- de werking van het alarmsysteem;
- het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.
- het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
    - nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
    - lang haar niet los dragen en schoon en goed verzorgd;
    - baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- roken is niet toegestaan.

- het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden.
- bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- het dragen van audio apparatuur, oortjes voor telefoon en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.6.13 Toetsing dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst middels:

- een vaststellingsrapport;
- kwaliteitsmetingen.

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitsmeting wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

Vaststellingsrapport

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) het schoonmaakonderhoud of de glasbewassing, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.
Indien uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

Kwaliteitsmetingen

Door middel van kwaliteitsmetingen wordt de schoonmaakkwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. Indien een meting leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. Afkeuringen van herinspecties leiden tot de bevoegdheid voor Opdrachtgever om sanctiebedragen te innen.

Met de kwaliteitsmetingen wordt de kwaliteit van de schoonmaak gecontroleerd op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodieke planning.

VSR-KMS

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal per locatie het algemene schoonmaakresultaat van het schoonmaakwerk vaststellen middels een kwaliteitsmeting volgens de VSR-KMS. De toegepaste systematiek is VSR-KMS 3 of recenter. Deze schoonmaakmeetmethode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor definitie van dit systeem wordt hiernaar verwezen.
De onderscheiden ruimtecategorieën en AQL per ruimtecategorie zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

De steekproefgrootte (keuring) is gebaseerd op een normale keuring.

Intexso-meetsysteem

De schoonmaakkwaliteit kan gemeten worden op basis van het Intexso-meetsysteem. De definitie en uitleg van dit meetsysteem zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

Balanced Score Card

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde partij zal de dienstverlening van de Opdrachtnemer één keer per jaar toetsen middels een Balanced Score Card (BSC). Met de Balanced Score Card worden naast de kwaliteitsstabiliteit ook de randvoorwaarden van de Schoonmaakovereenkomst gemeten. Dit vindt plaats door Kritische Succes Factoren (KSF) te onderscheiden. Binnen een KSF kunnen onderdelen worden onderscheiden (sub-KSF). De meting volgens de BSC leidt tot een score in een percentage tussen de 0% en de 100%. Er worden vier KSF onderscheiden:

- Klant;
- Interne Processen;
- Uit offerte Opdrachtnemer;
- Resultaat.

Hieronder vindt u een toelichting per KSF.

Klant

Binnen de Kritische Succes Factor 'Klant' wordt getoetst op een aantal onderdelen (sub-KSF's), zoals: facturering; tactisch overleg; operationele communicatie; gebouw informatieboek; inzet hoog-frequent werk, klachten.

Interne processen

De interne processen van Opdrachtnemer worden getoetst op sub-KSF's, zoals: werkroosters; ziekteverzuim; verloop; kennisniveau; duurzame ontwikkeling.

Resultaat
Op de Kritische Succes Factor 'Resultaat' wordt de stabiliteit van de schoonmaakkwaliteit getoetst. De score is mede afhankelijk van de Minimale Uptime die opdrachtnemer beloofd in de offerte.

Per sub-KSF kan Opdrachtnemer een score van 4, 6 of 8 behalen, afhankelijk van de geleverde prestatie. In bijlage G is het volledige overzicht van de Kritische Succes Factoren inclusief onderdelen, weging en puntentoekenning weergegeven. Het gewogen gemiddelde van de onderdelen resulteert in een totale score per KSF. Elke KSF heeft een gewicht. Het gewogen gemiddelde van de KSF resultaat tot slot in de Totale Score, de eindscore van de BSC.

De interpretatie consequenties en eventuele malus is opgenomen in de Schoonmaakovereenkomst.

5.6.14 Meten van het proces

Tijdens de technische meting wordt het schoonmaakresultaat gemeten. Opdrachtgever vindt het echter ook belangrijk dat de randvoorwaarden die het schoonmaakproces beïnvloeden goed en gedisciplineerd zijn. Dit is een voorwaarde om de schoonmaak goed te kunnen uitvoeren en is van invloed op de hygiëne.

Daarom vinden wij het belangrijk om tijdens de technische meting op gestructureerde wijze aandacht te besteden aan het meten van aspecten van het schoonmaakproces (kortweg genoemd de procesmeting). Dit doen wij door middel van het uitvoeren van constateringen tijdens de technische metingen.

Code	Aspect/constatering	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Randvoorwaarden				
1.	Werkkast in orde?	Schoon en ordelijk	Afkeur Goedkeur	1
2	Materialen in orde?	Schoon en in goede staat	Afkeur Goedkeur	1
3	Middelen in orde?	Correct geëtiketteerd Correct opgeslagen Productinformatie aanwezig Doseersysteem aanwezig	Afkeur Goedkeur	1
4	Werkwagen in orde?	Werkwagen schoon en ordelijk Compleet ingericht	Afkeur Goedkeur	1
5	Taakkaart aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1
6	Periodiek planning aanwezig?	Aanwezig en volledig/actueel	Afkeur Goedkeur	1

Bij de beoordeling Afkeur wordt gegeven, wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet aanwezig is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

Berekening score procesmeting (van 1 locatie):
Een afkeur zal de waarde 0 krijgen. Een goedkeur de waarde 1. De score voor de procesmeting wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: (#Goedkeur/ #Constateringen) * 100%.

Voorbeeld: er zijn 5 aspecten die de beoordeling Goedkeur krijgen en 1 aspect krijgt de beoordeling Afkeur. De score op dit onderdeel wordt dan 5/6*100% = 83,33% (afronden op twee cijfers achter de komma).

Berekening score over een periode:
Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde procesmetingen van de desbetreffende locaties in de bedoelde periode.

Eisen:
De minimaal te behalen score per periode is 70% of een door de inschrijver bij de gunningcriteria opgegeven hoger percentage.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

5.6.15 Meten van de beleving

Opdrachtgever vindt de ervaringen (beleving) van de locaties met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer erg belangrijk. Opdrachtgever is van mening dat er voor de schoonmaak een goed budget is voorzien, waarbij er genoeg ruimte is voor Opdrachtnemer om de dienstverlening flexibel af te stemmen op de locatie. Hieronder vallen ook geurbeleving en communicatie met de medewerkers van Opdrachtnemer.

Tijdens de technische meting zal daarom aanvullend een interview worden gehouden met een vertegenwoordiger van de locatie: een locatieverantwoordelijke of facilitair verantwoordelijke. Deze aanvullende meting noemen we de belevingsmeting.

In het volgende schema vindt u de vragen in dit interview en de mogelijke beoordelingen

Code	Aspect/vraag	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
Beleving/ervaringen				
1.	Indruk entree	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
2	Indruk toiletten	Hoe is over het algemeen de schoonbeleving	Onvoldoende Matig Goed	1
3	Geurbeleving toiletten	Hoe is over het algemeen de geurbeleving	Onvoldoende Matig	1

Code	Aspect/vraag	Gelet wordt op	Beoordelingen	Gewicht
			Goed	
4	Tevredenheid medewerkers	Hoe is over het algemeen de tevredenheid van medewerkers	Onvoldoende Matig Goed	1
5	Contact schoonmaakmedewerkers	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de schoonmaakmedewerkers	Onvoldoende Matig Goed	1
6	Contact leiding Opdrachtnemer	Hoe gaat over het algemeen de communicatie en het naleven van afspraken met de leiding van het schoonmaakbedrijf	Onvoldoende Matig Goed	1

Bij de beoordeling Onvoldoende en Matig wordt er een motiverende toelichting gegeven. Indien een aspect niet van toepassing is, zal er NVT worden geplaatst en telt het aspect niet mee.

<u>Berekening score beleving (van 1 locatie):</u>
Een Onvoldoende zal de waarde 0 krijgen. Een Matig de waarde 0,5 en Goed de waarde 1. De score voor de belevingsmeting (de belevingskwaliteit) wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage: ((Som van de beoordelingen) / #Vragen) * 100%.

Voorbeeld: er zijn 4 vragen die de beoordeling Goed krijgen, 1 vraag krijgt de beoordeling Matig en 1 vraag krijgt de beoordeling Onvoldoende. De score op dit onderdeel wordt dan (4*1 + 0,5*1 + 0*1)/6 * 100% = 4,5/6 * 100% = 75,00% (afronden op twee cijfers achter de komma).

<u>Berekening belevingskwaliteit over een periode:</u>
Dit is de gemiddelde score over alle uitgevoerde belevingsmetingen van het betreffende locaties in de bedoelde periode.
Een belevingskwaliteit is representatief indien voor alle locaties minimaal 1 belevingsmeting heeft plaatsgevonden (dit geldt niet voor de locaties die maar een gedeelte van de betrokken periode deel uitmaakten).

<u>Eisen:</u>
De minimaal te behalen score per periode is 70% of een door de inschrijver bij de gunningcriteria opgegeven hoger percentage.

In de Overeenkomst zijn vervolgstappen benoemd indien de score berekend over een periode lager is dan het minimaal te behalen score.

Flexibiliteit:
Opdrachtgever is bevoegd gedurende de contractperiode aspecten (vragen) toe te voegen en te verwijderen. Een dergelijke aanpassing zal door Opdrachtgever worden gemotiveerd.
Opdrachtgever is ook bevoegd om de belevingsmeting los te koppelen van de technische meting.

5.6.16 Einde Overeenkomst

Wanneer de Overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer. Indien uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

BIJLAGE A: OVEREENKOMSTEN

A.1 Overeenkomst I

A.2 Wachtkamerovereenkomst

BIJLAGE B: DEFINITIES

B.1 Terminologie

TERM	DEFINITIE
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van te voren vast ligt.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Efficiency	Het verschil tussen de in de offerte berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de direct leidinggevenden belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Regiewerkzaamheden (niet-specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud I (loongroep 1) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker algemeen schoonmaakonderhoud II (loongroep 2) uit het Handboek functieindeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regiewerkzaamheden graffiti verwijderen (specialistisch)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in het schoonmaakcontract zijn opgenomen. Specialistische graffiti verwijdering betreft regiewerkzaamheden welke door

	schoonmaakmedewerkers die vallen onder de functie Medewerker schoonmaakonderhoud na calamiteiten I (loongroep 3) uit het Handboek functie-indeling uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste uurtarief regiewerkzaamheden graffiti verwijdering (specialistisch) verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier werk(zaamheden)	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgeschreven.
Uren niet-meewerkende leiding	De tijd in uren waarmee de Direct leidinggevenden belast worden met de aansturing van het uitvoerende personeel en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren welke wordt ingezet door personeel om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de uren niet-meewerkende leiding niet meegenomen.).

B.2 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt gegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter, een vernoemde handeling voor of resultaatomschrijving van een element geldt voor al diezelfde of tot diezelfde elementgroep behorende elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

ELEMENT	DEFINITIE
Aanrecht-/keukenblok	Aanrecht, wasbak, buitenkant onder-/bovenkastjes.
Afvalbak	Papierbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaar, pedaalemmers, GFT-afvalbakken, afvalbakken voor plastic, afvalbakken voor restafval, containers. (Containers dienen steeds gesloten en ordelijk te worden teruggeplaatst.)
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materiaal, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Armatuur/bureaulamp	Hoog: Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL-armaturen, bevestigt in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien. Laag: Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Balie	Receptiebalie, uitgiftebalie, loket.
Bank	Meubelstuk waar men met twee of meer personen op kan zitten.
Bedieningspaneel	Een plaat/paneel waarop mogelijk schakelaars, druk- of draaiknoppen, lampen, meters, displays en soms monitoren op gemonteerd zijn ter bediening.
Brandblusapparaat	Brandhaspel, brandslang, brandkast, brandblusser, brandmelder.

Bureau	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klap- en bijzettafels.
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit: deur, deurklink, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in deur, deurdrangers, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die er achter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages behoren tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak bij het element "deur/glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur.
Elektrisch apparaat	Magnetrons, koelkasten, koffie-/drankautomaten, waterkoeler, audio apparatuur, projectie-apparatuur, printers, tv etc.
Gordijnrail	Rails of roede waar een gordijn aan bevestigd kan worden.
Kabelgoot	Een goot waarin kabels verwerkt zijn.
Kapstok	De losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding aan kan worden opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend, waarvan het bovenvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Voorbeelden zijn: kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluizen, archiefkasten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als hoge kast gezien.
Kast inbouw	Een in de muur weggewerkte kast.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenvlak lager is dan 1.75 m. Voorbeelden zijn: verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluizen, archiefkasten en kledingkasten.
Leiding/buis	Alle zichtbare leidingen en buizen.
Lichtknop/contact	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters die geplaatst zijn in plafonds, wanden en ramen.
Monitor	Onder dit element wordt ook gerekend: pc-beeldschermen, tv beeldschermen, beeldschermen.
PC-apparaat	Onder pc-apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc-apparatuur, pc-kast, boxen, printers, toetsenbord en muis.
Plint	Alle in de ruimte aanwezige plinten.

Radiator/convectorkast	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, radiatoren, convectieputten en convectoren.
Rand/richel	Hoog: alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: planken in (open) stellingkasten, boekenplanken en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen. Laag: alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder: boekenplanken, planken in (open) stellingkasten, deurstoppers en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.
Sanitaire accessoires	Alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/-automaat, spiegel, planchet, zeep-/desinfectantdispenser, toiletrolhouder/-automaat, zeepbakje, toiletbrilreiniger, hygiënezakhouder/hygiënebox/ toiletborstel(houder), luchtverfrisser en verbandautomaat.
Sanitaire basiselementen	Alle in de ruimte aanwezige wastafels, wastrog, uitstortbak, spoelbak, urinoirs, toiletpotten, toiletbrillen, waterreservoir, bad binnen-/buitenkant, kraanwerk, doorspoelinstallatie, valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot, douche-/ natte vloer, douche installatie, douchewand.
Schoolbord/whiteboard/ flipover	Tot dit element behoren ook de aanwezige krijtrichels, scharnieren, geleiders en andere uitsteeksels waarop zich vuil kan bevinden. De bordwisser is onderdeel van het element schoolbord.
Separatieglas	Hoog: alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hier bij. Laag: alle glasoppervlak tot en met 2.00 m of tot en met een horizontale scheiding t.h.v. 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting en het glas naast de deur horen hier bij.
Stoel/kruk	Onder het element stoel/kruk wordt ook gerekend: krukjes, douchestoel, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element dient deze op zijn oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
Telefoon	Alle vaste telefoontoestellen, inclusief telefoonhoorns.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden, schopboarding, stootranden, afvoerputjes liftgoten en deurgeleiders.

Wanddecoratie	Schilderijlijsten en klokken.

B.3 Elementonderdelen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. Van deze elementen hoeft soms maar een deel te worden schoongemaakt. Bij verschillende elementen kan dit discussie opleveren welke (onder)delen van het element eigenlijk worden bedoeld.

In de werkprogramma's is aangegeven op welk elementonderdeel de betreffende handeling van toepassing is. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke onderdelen van een element met bijbehorende definitie weergegeven.

ONDERDEEL	DEFINITIE
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element. Hierbij horen alle horizontale verbindingsstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element. Hierbij horen alle verticale verbindingsstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken en scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen.

B.4 Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. In deze Bijlage worden de te gebruiken handelingen omschreven.

Voor niet genoemde handelingen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

HANDELING	DEFINITIE
Afnemen	Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet. Resultaat na afnemen: vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.
Conserveren	Het aanbrengen van een beschermlaag. Resultaat na conserveren: de volledige vloer (van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een beschermlaag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.
Dieptereinigen	Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof. Na het dieptereinigen van het element dient deze terug op zijn oorspronkelijke plaats te worden gezet. Resultaat na dieptereinigen: vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.
Kristalliseren	Het machinaal en chemisch herstellen, verharden en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren. Resultaat na kristalliseren: de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.
Moppen	Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruikmakend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop, vlakmop of mopmachine. Resultaat na moppen: de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.

	Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.
Moppen, plaatselijk	Het plaatselijk moppen op plaatsen daar waar vervuiling is, vlekken verwijderen. Resultaat na plaatselijk moppen: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten). Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.
Moppen, enkelvoudig	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in één handeling moppen. Resultaat na moppen: de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten). Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.
Moppen, dubbelvoudig	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en met de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen. Hierbij is de eerste handeling niet van plint tot plint en de tweede wel. Resultaat na moppen: de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen (methodefouten). Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.
Nat reinigen	Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen. Resultaat na nat reinigen: de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.
Nazicht van ernstige verstoringen	Het verwijderen van spinrag, grof vuil, afval, etensresten, verpakkingsmateriaal, kauwgom, plakband en overige bevestigingsmateriaal op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte. Resultaat na nazicht: de ruimte/elementen dient/dienen vrij te zijn van verstorende vervuiling.
Periodiek vloeronderhoud	Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn op: - Beschermde vloeren: ○ sprayen en uitwrijven

	○ strippen en conserveren - Niet beschermde vloeren: ○ schrobben en droogzuigen - Tapijtvloeren: ○ tapijtreiniging - Flotexvloeren: ○ volgens voorschrift van fabrikant - Houten vloeren: ○ sprayen en uitwrijven - PVC en Tarkett vloeren: ○ schrobben en droogzuigen ○ sprayen en uitwrijven
Reinigen	Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof. Na het reinigen van de elementen dienen deze op hun oorspronkelijke plaats te worden teruggezet. Resultaat na reinigen: vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.
Schrobben en droogzuigen	Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger. Resultaat na schrobben en droogzuigen: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.
Sprayen en uitwrijven	Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruikmakend van een aangepast eventueel gecombineerd reinigings- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt. Op beschermde vloeren, houten vloeren, PVC en Tarkett vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden. Resultaat na sprayen en uitwrijven: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermde vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.

Stofzuigen	Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren. Resultaat na stofzuigen: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofzuigen tippend	Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht/losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger. Resultaat na tippend stofzuigen: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofzuigen volledig	Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar, niet gehecht/losliggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van het volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint. Resultaat na stofzuigen: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofwissen	Het stofbindend verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil en stof van een egale, vlakke, gesloten vloer. Resultaat na stofwissen: de volledige vloer (van plint tot plint) is vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof.
Strippen	Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer. Resultaat na strippen: van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.
Tapijtreiniging	De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling. Resultaat na tapijtreiniging: het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.
Uitwrijven	Het eerst reinigen van de vloer en daarna herstellen van de vloer, gebruikmakend van een aan het vloertype aangepaste machine, tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt. Hierbij worden geen chemische middelen gebruikt.

	Resultaat na uitwrijven: de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.
Vegen	Het verwijderen van niet gehecht/losliggend vuil van harde vloeren. Resultaat na vegen: het volledige vloeroppervlak is vrij van niet gehecht, losliggend vuil. Licht stof kan nog aanwezig zijn, omdat vegen deels opdwarrelen van stof veroorzaakt.
Vlekken verwijderen	Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak. Resultaat na verwijderen vlekken: het volledige oppervlak is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.

B.5 Schoonmaakmethoden

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In Bijlage C.5.1 worden de typen van de verschillende vuilsoorten weergegeven. Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.
In Bijlage C.5.2 worden bij de verschillende vloeren de bijbehorende onderhoudsmethoden, ingedeeld naar vuilsoort, genoemd.

B.5.1 Vuilsoorten

VUILSOORT	TYPEN VUIL
Niet gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: stof, stofophopingen, losliggend vuil zoals zand, sigarettenpeuken, grof vuil, papiersnippers, haren etc.
Licht tot matig gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, schopstrepen, vingertasten, huidvetten etc.
Sterk gehecht vuil	Hieronder vallen onder andere: kalkaanslag, aanslag, kauwgom, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, teer, nicotinevlekken, vuilophopingen en vervuiling, vegen etc.

B.5.2 Onderhoudsmethoden per vloer

VLOER	VUILSOORT	ONDERHOUDSMETHODEN
Vloeren, voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Schrobben en droogzuigen • Sprayen en uitwrijven • Strippen en conserveren • Kauwgom verwijderen
Vloeren, niet voorzien van een beschermlaag	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Stofwissen • Stofzuigen • Vegen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Nat reinigen/moppen

		• Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Schrobben en droogzuigen • Kauwgom verwijderen
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Tippend stofzuigen • Volledig stofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Tapijt(pad)reiniging • Vlekken verwijderen • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Tapijt(pad)reiniging • Kauwgom verwijderen
Flotex-vloeren	Niet gehecht losliggend vuil en stof	• Borstelstofzuigen
	Licht tot matig gehechte vervuiling	• Vlekken verwijderen • Aanvullend onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen
	Sterk gehechte vervuiling	• Periodiek onderhoud volgens voorschrift fabrikant • Kauwgom verwijderen

N.B.
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van het meubilair indien er laagfrequent vloeronderhoud (zoal bijvoorbeeld strippen en conserveren, schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat etc.) uitgevoerd dient te worden.

Andere schoonmaakmethoden dan in bovenstaande tabel kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is gegeven.
De volgende schoonmaakmethoden kunnen uitgevoerd worden op afroepbasis:

1. Strippen en conserveren houten vloeren;
2. Kristalliseren van stenen vloeren;
3. Hoge drukreiniging van vloeren binnen/buiten.

BIJLAGE C: WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK

Overzicht schoonmaakprogramma's

1) **Programma B:** **Bureaukamers**
   Kantoor-/stilte-/kolf-/personeelsruimten
   Overleg-/spreek-/vergaderruimten
   Multifunctionele ruimten
   Media-/bibliotheken

2) **Programma S:** **Sanitaire ruimten**
   Toiletten
   Douches/wasruimten
   Kleedruimten

3) **Programma V:** **Verkeersruimten**
   Trappen
   Gangen
   Entrees
   Garderobes
   Repro's
   Liften
   Publieke ruimten
   Recepties/ontvangstruimten
   Keukens/pantry's
   Archieven/bergingen/magazijnen
   Serverruimten

B – Bureaukamer

Kantoor-/stilte-/kolf-/personeelsruimte, overleg-/spreek-/vergaderruimte, multifunctionele ruimte, media-/ bibliotheek

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuningen/zitvlak	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Reinigen
Stoelen/krukken	Leuningen/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armaturen/bureaulampen (laag)	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Monitor	Omkasting	Afnemen
PC-apparatuur	Omkasting	Afnemen
Plinten/ kabelgoten	volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
		Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren/glazendeuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters/armaturen	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Balies/bureaus	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

S – Sanitaire ruimte

Toilet, douche/wasruimte, kleedruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/stofzuigen Nat reinigen Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gereinigd en bijgevuld te worden.
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
Aanvullend		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen laag	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen

V – Verkeersruimte

Trap, gang, entree, garderobe, repro, lift, publieke ruimte, receptie/ontvangstruimte, aula/pauzeruimte, keuken/pantry, gymzaal/sportruimte, archief/berging/magazijn, serverruimte

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Basis		
Aanrecht-/keukenblokken	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Balies/bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Banken	Leuningen/zitvlak	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig/10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire basiselementen	Volledig	Reinigen
Schoolborden	Onderrand	Afnemen
Sportvloeren [1)]	Volledig Volledig	Stofwissen Vlekken verwijderen
Stoelen/krukken	Leuningen/zitvlak	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/tippend stofzuigen/vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
Aanvullend		
Aanrecht-/keukenblokken	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Armatuur/bureaulampen laag	Volledig	Afnemen
Banken	Volledig	Afnemen
Bedieningspanelen lift	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Afnemen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Elektrische apparatuur	Buitenkant	Afnemen
Kapstokken	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Leidingen/buizen	Volledig	Afnemen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Lichtknoppen/contacten	Volledig	Reinigen

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Monitor	Omkasting	Afnemen
PC-apparatuur	Omkasting	Afnemen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Afnemen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Sportvloeren	Volledig	Schrobben en droogzuigen
Stoelen/krukken	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/volledig stofzuigen/ vegen Nat reinigen of sprayen en uitwrijven
Wanddecoraties	Boven-/onderrand	Afnemen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
Kwartaal		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Armaturen/bureaulampen	Volledig	Reinigen
Brandblusapparatuur	Volledig	Reinigen
Deuren/glazen deuren	Volledig	Reinigen
Kapstokken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Horizontaal	Afnemen
Luchtroosters	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
Twee keer per jaar		
Sportvloeren [1)]	Volledig	Dieptereinigen
Jaarlijks		
Armaturen/bureaulampen hoog	Volledig	Afnemen
Balies/bureaus	Volledig	Reinigen
Banken	Volledig	Reinigen
Kasten hoog/kasten laag	Volledig	Reinigen
Leidingen/buizen	Volledig	Reinigen
Leuningen (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Plinten/kabelgoten	Volledig	Reinigen
Radiatoren/convectorkasten	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Stoelen/krukken	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

*) met 'incl. 10m zone' wordt bedoeld bij de entrees een gebied van 10m2 aan de buitenzijde van de entree.

[1)] Opdrachtnemer dient zich voorafgaand aan de uitvoering van de handeling op de hoogte te stellen van de voorschriften van de leverancier van de sportvloer en de aanwijzingen van Opdrachtgever.

BEURT 9700 – Periodiek vloeren beschermd

Elementen (op alfabetische volgorde)	Onderdelen element	Handelingen
Periodiek		
Vloeren	Volledig Volledig Volledig	Uitruimen meubilair Strippen en conserveren Inruimen meubilair

BIJLAGE D: WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING

BIJLAGE E: BALANCED SCORECARD

KSF	Weging	Sub KSF	Weging	Min	Max	Waardering	Score
1. Klant	60%	1.1 Facturering	2	4	8	8	100%
		1.2 Aantal klachten	2	4	8	8	100%
		1.3 Klachtafhandeling	2	4	8	8	100%
		1.4 Opleiding SVS Module Museaal Reinigen	2	4	8	8	100%
		1.5 Inzet duurzame materiaal/middelen	2	4	8	8	100%
		1.6 KPI Aansturing, communicatie en continuïteit	1	4	8	8	100%
		1.6 KPI Aansturing, communicatie en continuïteit	1	4	8	8	100%
		1.8 KPI duurzaam/circulair	1	4	8	8	100%
		1.8 KPI duurzaam/circulair	1	4	8	8	100%
		1.10 KPI Samenwerking en partnerschap	1	4	8	8	100%
		1.11 KPISamenwerking en partnerschap	1	4	8	8	100%
		1.12 KPI Innovaties en doorontwikkeling	1	4	8	8	100%
		1.13 KPI Innovaties en doorontwikkeling	1	4	8	8	100%
		Totale score KSF Klant	**16**				**100%**
2. Interne processen	40%	2.1 Proceskwaliteit	2	4	8	8	100%
		2.2 Belevingskwaliteit	2	4	8	8	100%
		Totale score KSF Interne processen	**4**				**100%**
Totale score							**100%**
Beoordeling		**zeer goed**					**zeer goed**

Onderbouwing puntentoekenning per sub-KSF

KSF	Sub KSF		Score	KPI's
1.	1.1	Facturering	8	Alle facturen conform afspraak
			6	Maximaal 10% facturen foutief
			4	Meer dan 10% van de facturen foutief
	1.2	Aantal klachten	8	Er zijn in de betreffende meetperiode geen klachten geweest
			6	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld maximaal 1 formele klacht per kwartaal geweest*
			4	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld meer dan 1 formele klacht per kwartaal geweest*
	1.3	Klachten-afhandeling	8	Alle klachten in betreffende meetperiode zijn conform de procedure in de offerte afgehandeld
			4	Er is/zijn voorbeeld(en) van klachten in betreffende meetperiode die niet conform de procedure in de offerte zijn afgehandeld
	1.4	Opleiding	8	Het kennisniveau is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de opleidingseisen zoals gesteld in de van toepassing zijnde cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
			4	Het kennisniveau is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt of voldoet niet aan de opleidingseisen zoals gesteld in de van toepassing zijnde cao in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
1.	1.5	Inzet duurzame materiaal/middelen	8	Alle materiaal/middelen voldoen aan de gestelde duurszaamheidseisen
			6	Maximaal 10% voldoet niet aan de gestelde duurszaamheidseisen materiaal/middelen
			4	Meer dan 10% voldoet niet aan de gestelde duurszaamheidseisen materiaal/middelen
	1.6	KPI Aansturing commu	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			6	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.7	KPI Aansturing commu	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			6	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.8	KPI Duurzaam/circulair	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			6	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.9	KPI Duurzaam/ci	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.10	KPI Duurzaam/ci		Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
				Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.11	KPI Samenwerkin		Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
				Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.12	KPI Samenwerkin		Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
				Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.13	KPI Innovatie en dooront	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			6	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
	1.14	KPI Innovatie en dooront	8	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			6	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
			4	Wordt bepaald adhv antwoord op open vraag inschrijver
2.	2.1	Proceskwaliteit	8	Het beloofde percentage proceskwaliteit is gerealiseerd
			4	Het beloofde percentage proceskwaliteit is niet gerealiseerd
	2.2	Belevingskwaliteit	8	Het beloofde percentage belevingskwaliteit is gerealiseerd
			4	Het beloorde percentage belevingeskwaliteit is niet gerealiseerd
				* Een klacht is een uiting van ontevredenheid op tactisch of strategisch niveau van de opdrachtnemer

BIJLAGE F: GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME PERSONEEL

BIJLAGE G: INVULTABELLEN

Tabblad Opbouw uurtarief

Let op:

- In deze tabel geeft u de opbouw van de uurtarieven voor de verschillende categorieën van medewerkers die u bij de uitvoering van de werkzaamheden zal hanteren voor zowel de reguliere als de regiewerkzaamheden.
- Onder het kopje 'TARIEVEN REGULIER WERK' worden de samengestelde all-in uurtarieven weergegeven (eventueel per soort) welke worden gehanteerd op het tabblad Categorienormen en Regulier Werk. Deze all-in tarieven worden samengesteld uit de bovenstaande opbouw van bijbehorende categorieën van medewerkers door daar een aandeel (in percentage) aan toe te kennen.
- Onder het kopje 'TARIEVEN REGIE WERK' worden de samengestelde all-in uurtarieven weergegeven (eventueel per soort) welke worden gehanteerd op het tabblad Regiewerk. Deze all-in tarieven worden samengesteld uit de bovenstaande opbouw van bijbehorende categorieën van medewerkers door daar een aandeel (in percentage) aan toe te kennen.
- <hier eventueel regels toevoegen als je specifieke tariefsoorten hebt gedefinieerd!>
- De uurtarieven zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- Houdt rekening met de eisen die zijn gesteld aan de uurtarieven!
- Als op de regel 'Gewogen tarief uitvoering' het woord **ongeldig** staat, dan heeft u de aandelen nog **niet correct** ingevuld (dit dient samen 100% te zijn). Als u de offerte inlevert waarbij op dit tabblad nog ergens ongeldig staat, dan is uw offerte ongeldig en zal terzijde worden gelegd.

G.1 Invultabel Categorienormen

Let op:

- In deze invultabel geeft u de productienorm en uurtarieven per categorienorm in.
- Het uurtarief is een all-in tarief (echter excl. niet-meewerkende leiding).
- De productienormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma.
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'. U mag dit blad niet wijzigen.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Normcode
  Gehanteerde code voor het basisprogramma of volledig programma.
- Categorie
  Het werkprogramma dat als uitgangspunt dient voor de normcode op de regel.
- Dagen/jaar
  In het geval van basis programma's wordt 1 weergegeven. Dit betekent dat de norm per dag geldt.
  In het geval van volledige programma's wordt het aantal dagen weergegeven waarover de norm gemiddeld/dag dient te worden berekend.
- Omschrijving
  Korte omschrijving van de ruimtesoort, gedeelte van het werkprogramma en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Productienorm
  In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
  Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
  Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.
- Tarief (EURO)
  Uurtarieven in Euro's excl. btw.

G.2 Invultabel Regulier werk

Let op:

- In deze invultabel worden alle in het aanbestedingsbestek gehanteerde schoonmaakwerkprogramma's weergegeven. Voor deze schoonmaakwerkprogramma's zijn de productienormen, % hoogfrequent en uurtarieven automatisch gecalculeerd op basis de invultabel G.1.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Taak
  Gehanteerde code (ofwel taaknr) voor het schoonmaakwerkprogramma.
- Freq
  Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.
- Taaksoort
  Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden).
- Omschrijving
  Korte omschrijving van de ruimtesoort en/of handeling waarop de normcode van toepassing is.
- Opp of Aantal
  Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.
- Opp of aantal/dag
  Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.
- Productienorm
  Automatisch gecalculeerde norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m² per uur).
- % hoogfrequent
  Automatisch percentage betreffende hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft.
- Eenheid
  Eenheid waarin de productienorm is weergegeven.
- Tarief (EURO)
  Automatische gecalculeerde uurtarieven in Euro's.
- Uren/dag
  Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.
- Prijs/dag
  Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.
- Uren/jaar
  Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.
- Prijs/jaar
  Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.

G.3 Invultabel ruimten werkdag

Let op:

- U mag dit tabblad NIET wijzigen.
- Als er sprake is van reguliere schoonmaakactiviteiten in de vakantie periode of weekend of feestdag, dan is er een apart tabblad Ruimten vakantie of weekenddag of feestdag.

Op dit tabblad vindt u de ruimtestaat en de aan de ruimten toegekende werkprogramma's. Daarachter worden de uren en kosten automatisch berekend op basis van de door u ingevulde normen en uurtarieven.

G.4 Invultabel Objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel regulierwerk (Bijlage G.2) zijn weergegeven.
- U kunt, indien aanwezig, middels een suppletietijd in de kolom 'Uren suppletie/uitvoering' eventuele extra benodigde tijd per locatie opvoeren.
- De suppletietijd mag worden leeg gelaten, maar indien deze wordt gebruikt dient deze te liggen tussen de 0 en 1.
- Een negatieve suppletie tijd wordt niet toegestaan en zal leiden tot een ongeldige offerte.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Object
  Gehanteerde code voor locatie.
- Naam
  Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.
- Adres
  Het adres van de locatie.
- Plaats
  De plaats waarin de locatie gevestigd is.
- Freq
  Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief
  Het uurtarief welke door u ingevuld is in invultabel I.1.
- Uren/dag
  Het gecalculeerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.
- Uren/uitvoering
  Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen (incl. periodiek werk).
- Uren hoogfrequent/uitvoering
  Het minimum aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door u ingevulde normen en % hoogfrequent werk.
- Uren hoogfrequent suppletie/uitvoering
  U kunt hier een extra tijd invoeren per uitvoeringsdag. Deze suppletie is met name bedoeld voor kleine locaties. U mag maximaal 1 uur suppletie per locatie opvoeren.
- Uren hoogfrequent totaal/uitvoering
  De totaaltijd per uitvoeringsdag is de som van de uren hoogfrequent/uitvoering en de uren hoogfrequent suppletie/uitvoering.
- Uren totaal/dag
  Het gecalculeerde aantal in te zetten uren per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.
- Prijs/dag
  De prijs per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.
- Prijs suppletie/uitvoering
  De prijs per uitvoeringsdag voor eventuele opgegeven suppleties.
- Prijs totaal/uitvoering
  De som van prijs/uitvoering en prijs suppletie/uitvoering.
- Uren hoogfrequent/jaar
  Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.
- Uren/jaar

Het totaal aantal uren per jaar.

- Prijs/jaar (euro)
  Prijs per jaar voor de locatie.
- Prijs/maand (euro)
  Prijs per maand voor de locatie.

G.5 Invultabel Totaalblad objecten

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel objecten (Bijlage G.4) zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object incl. leiding weer, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

G.6 Invultabel additioneel werk

Let op:

- In deze tabel worden afroepwerkzaamheden weergegeven met een geschatte afname hoeveelheid, welke meerekenen in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de loongroep, het uurtarief en de prijs per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
  Gehanteerde code voor de beurt.
- Frequentie
  Geschatte aantal keer dat de beurt dient te worden uitgevoerd. De weergegeven hoeveelheid kan in verschillende afroepen tot stand komen.
- Omschrijving
  Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid
  Geeft aan in welke eenheid de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid
  Geschatte totale hoeveelheid waarin de beurt wordt afgenomen per keer. De afname kan in verschillende afroepen tot stand komen. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de weergegeven hoeveelheden.
- Loongroep
  Loongroep conform cao opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren
- Uurtarief
  Uurtarief opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren.
- Norm
  Norm opgegeven in de gevraagde eenheid (indien niet grijs).
- Prijs/eenheid (euro)
  Prijs per eenheid opgeven. Deze prijs moet gelden ongeacht de frequente en de hoeveelheid, maar geldt alleen binnen de eventuele aangegeven staffelhoeveelheid.
- Prijs/keer
  Automatisch gecalculeerde kolom met de prijs per keer.
- Prijs/jaar
  Automatisch gecalculeerde kolom met de prijs per jaar.

G.7 Invultabel additioneel werk per locatie

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel objecten (Bijlage G.6) zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object incl. leiding weer, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

G.8 Invultabel Afroep incidenteel

Let op:

- In deze tabel worden mogelijke incidentele afroepwerkzaamheden weergegeven zonder geschatte afnamehoeveelheid. Deze prijzen wegen niet mee in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding. Opdrachtgever heeft echter ook geen afnameplicht voor deze werkzaamheden.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (uur, stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
  Gehanteerde code voor de beurt.
- Omschrijving
  Korte omschrijving beurt met eventueel genoemde staffel categorie.
- Eenheid
  Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Prijs/eenheid (euro)
  Prijs per eenheid.

G.9 Invultabel Regiewerk

Let op:

- In deze tabel worden regietarieven weergegeven met een geschatte afnamehoeveelheid, welke meerekenen in de vergelijkingsprijs voor de Europese aanbesteding.
- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- In deze invultabel geeft u de loongroep, het uurtarief en de prijs per eenheid aan.
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks, m², m²/uur).
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.

Verklaring:

- Beurt
  Gehanteerde code voor de beurt.
- Frequentie
  De frequentie is 12J. Dat betekent dat de hoeveelheid de geschatte afname per maand weergeeft. De weergegeven hoeveelheid kan in verschillende afroepen tot stand komen.
- Omschrijving
  Korte omschrijving van het regietarief.
- Eenheid
  Geeft aan in welke eenheid de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid
  Geschatte totale hoeveelheid waarin het regietarief wordt afgenomen per maand. De afname kan in verschillende afroepen tot stand komen. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de weergegeven hoeveelheden.
- Loongroep
  Loongroep conform cao opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren.
- Uurtarief
  Uurtarief opgeven van de medewerkers die deze beurt gaan uitvoeren.
- Norm
  Norm opgegeven in de gevraagde eenheid (indien niet grijs).
- Prijs/eenheid (euro)
  Prijs per eenheid opgeven (is in dit geval gelijk aan uurtarief). Deze prijs moet gelden ongeacht de frequentie en de hoeveelheid, maar geldt alleen binnen de eventuele aangegeven staffelhoeveelheid.
- Prijs/keer
  Automatisch gecalculeerde kolom met de prijs per keer.
- Prijs/jaar
  Automatisch gecalculeerde kolom met de prijs per jaar.

G.10 Invultabel Glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd.
- De witte vakken dient u in te vullen.
- De grijze, groene en gele vakken mag u NIET wijzigen.
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient u uw glastarieven per m² glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglas.
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt
  Gehanteerde code voor de beurt.
- Freq
  Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).
- Freq (dagen)
  Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.
- Omschrijving
  Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.
- Eenheid
  Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.
- Hoeveelheid/keer
  Aantal eenheden die per keer worden uitgevoerd.
- Loongroep
  De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.
- Uurtarief
  In Euro's.
- Prijs (euro)
  Prijs per eenheid.
- Prijs/keer (euro)
  Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs.
- Prijs/jaar
  Prijs per jaar voor de beurt.
- Prijs/maand
  Prijs per maand voor de beurt.

G.11 Invultabel Glas per locatie

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel glas (Bijlage G.9) zijn weergegeven.
- Dit blad geeft een totaalbedrag per locatie weer.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

G.12 Invultabel Totaal

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld op basis van de gegevens in de voorgaande tabellen.
- In dit blad mag u NIETS wijzigen.

Verklaring:

- Soort werk
  Welk soort werk het betreft.
- Uren per jaar uitvoering
  Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage leiding.
- Uren per jaar leiding
  Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage niet-meewerkende objectleiding.
- Euro's excl. BTW
  Het totaal bedrag exclusief btw voor het soort werk.
- Euro's incl. BTW
  Het totaal bedrag inclusief btw voor het soort werk.

BIJLAGE H: V&G Plan

Format van een V&G plan soms ook wel VGM-plan genoemd.
V = veiligheid
G = gezondheid
M = milieu

Hfst 1: Bedrijfsgegevens
In een V&G plan/VGM plan staan de bedrijfsgegevens. Hieronder vallen de contactpersonen van beide partijen zoals de contractbeheerder of een afgesproken aanspreekpunt. Maar ook de contractduur bijvoorbeeld.

Hfst 2: Beschrijving werkzaamheden
Ook dient er een omschrijving te zijn van de werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden.
- Welke werkzaamheden (dweilen, ramenlappen, wc ect.)
- Op welke locaties of welke locaties juist niet.
- Frequentie van de werkzaamheden.
- Met welke hulpmiddelen, zoals een schrobmachine of dat de schoonmaakmiddelen biologisch afbreekbaar zijn als voorbeeld.

Hfst 3: Risico-inventarisatie
Welke risico's lopen de medewerkers tijdens het uitvoeren van hun schoonmaakwerkzaamheden op een zuivering of op een gemaal.
Dit kunnen risico's zijn zoals:
- Verkeer op terrein
- Besmetting met biologische agentia
- Valgevaar bij trappen of ongelijke vloer
- Inademen van dampen van schoonmaakmiddelen bijv.
- In aanraking komen met schoonmaakmiddelen die de huid aantasten
- Uitglijden bij natte vloer.
- Ect.

Hfst 4: Beheersmaatregelen
Hoe zorgt het schoonmaakbedrijf ervoor dat haar medewerkers veilig hun werk kunnen doen en de kans op eerder beschreven risico's voorkomen/beperkt kunnen worden.
Voorbeelden kunnen zijn:
- Alle medewerkers die op de zuivering gaan schoonmaken krijgen instructie over het terrein waarop zij komen en de risico's van biologische agentia.
- Alle medewerkers dragen veiligheidsschoenen waardoor zij meer grip hebben en minder snel kunnen uitglijden.
- Het schoonmaakbedrijf werkt enkel met milde biologische schoonmaakmiddelen, waardoor irritatie aan de huid of het inademen van dampen niet voorkomt/wordt beperkt.

Hfst 5: Opleiding en instructie
Waarover beschikken de medewerkers waaruit blijkt dat zij de risico's goed kunnen inschatten. Zoals bijvoorbeeld een VCA, een instructie over gevaarlijke stoffen of biologische agentia. Of worden zij jaarlijks bijgeschoold.
(Voor het Waterschap en deze werkzaamheden hebben we gezegd dat een VCA niet nodig is voor de schoonmakers, maar ik heb het even gebruikt als voorbeeld).

Hfst 6: Toegang
Hoe is de toegang regelt. Of hoe ziet men dit voor zich? Krijgt de schoonmaker een eigen sleutel of dient zij die op te halen bij een contactpersoon op locatie. Hoe zit het met de toegang tot eventueel gemalen, deze zijn doorgaans onbemand. Moet er in dat geval bijvoorbeeld een week of dag van tevoren contact opgenomen worden om de werkzaamheden in te plannen?

Het benoemen van de huisregels van de WSVV is hierbij ook wenselijk. Dit kan als een bijlagen toegevoegd worden (en dient aangeleverd te worden aan het schoonmaakbedrijf zodat zij van de huisregels op de hoogte zijn).

Hfst 7: Incidenten
Een omschrijving hoe het schoonmaakbedrijf omgaat met een incident. Moet de medewerker dit melden bij het schoonmaakbedrijf? Wat zijn eventuele vervolgstappen. Wordt het contactpersoon van het WSVV ook op de hoogte gebracht? (Dit is wel wenselijk overigens).

Benoemen van het calamiteitennummer van WSVV (dient aangeleverd te worden door WSVV aan schoonmaakbedrijf).

Hfst 8: Communicatie en overleg
Hoe frequent zijn bijvoorbeeld de overleggen tussen het WSVV en het schoonmaakbedrijf over het geleverde werk en de kwaliteit.
Worden nieuwe medewerkers op locatie door het WSVV of door het schoonmaakbedrijf geïnstrueerd over de locaties en hun risico's.
Maar ook wat als blijkt dat er geschillen zijn, wat is dan de route.
Wellicht een lijst per locatie/regio met naam, mail en telefoonnummer van contactpersonen en contractbeheerder. (Dient aangeleverd te worden door WSVV aan schoonmaakbedrijf).

Bijlagen:
Dit kan aanvullende informatie zijn zoals de terreinregels van het WSVV.
Een instructie over wat biologische agentia is.

BIJLAGE I:KWALITEITSGARANTIE

Kwaliteitsgarantie t.b.v. Waterschap Vallei en Veluwe

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de kwaliteitsgarantie:

……..%

BIJLAGE J: PROCESKWALITEIT

Proceskwaliteit t.b.v. Waterschap Vallei en Veluw

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de proceskwaliteit:

.....% (Y)

Let op:

- Het opgegeven percentage moet afgerond zijn op 2 decimalen;

BIJLAGE K: BELEVINGSKWALITEIT

Belevingskwaliteit t.b.v. Waterschap Vallei en Veluwe

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de beleving:

Vanaf het tweede (2e) contractjaar is volgende het percentage van toepassing:

…….% (Z1)

Vanaf het derde (3e) contractjaar is volgende het percentage van toepassing:

…….% (Z2)

Let op:

- De opgegeven percentages moeten afgerond zijn op 2 decimalen;
- Z2 MOET gelijk of hoger zijn aan Z1;

BIJLAGE L: KERNCOMPETENTIE

Kerncompetentie A

Referentie		
Gegevens Referent		
Naam onderneming		
Adres		
Postcode + Plaats		
Contactpersoon		
Functie contactpersoon		
Telefoonnummer		
Bedrijfstak/sector		
Algemene Informatie		
Startdatum referentieproject		
Einddatum referentieproject		
Omvang opdracht:	Aantal verschillende locaties:	
Inschrijver verklaart met deze referentie te voldoen aan de gestelde competentie	• Het betreft het uitvoeren van regulier schoonmaakonderhoud op minimaal acht (8) locaties binnen één overeenkomst. • De totale omvang van de opdracht bedraagt minimaal 8.500 m² vloer oppervlak/gebruiksoppervlakte. •Het schoonmaak-onderhoud wordt uitgevoerd op minimaal acht (8) locaties binnen één overeenkomst. • Tussen de verschillende locaties bedraagt de reistijd minimaal vijftien (15) minuten. • De referentieopdracht is gedurende minimaal één (1) jaar uitgevoerd en is uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar.	Voldoet / Voldoet niet (*

Kerncompetentie B

Referentie		
Gegevens Referent		
Naam onderneming		
Adres		
Postcode + Plaats		
Contactpersoon		
Functie contactpersoon		
Telefoonnummer		
Bedrijfstak/sector		
Algemene Informatie		
Startdatum referentieproject		
Einddatum referentieproject		
Omvang opdracht:	Type organisatie:	
Inschrijver verklaart met deze referentie te voldoen aan de gestelde competentie	• Het betreft een opdracht voor het uitvoeren van regulier schoonmaakonderhoud binnen een technische, industriële, infrastructurele of nutsomgeving, zoals een waterschap, energiebedrijf, drinkwaterbedrijf, afvalverwerker, productielocatie, distributiecentrum of vergelijkbare organisatie De totale omvang van de opdracht bedraagt minimaal 8.500 m² vloer oppervlak/gebruiksoppervlakte. • De referentieopdracht is gedurende minimaal één (1) jaar uitgevoerd	Voldoet / Voldoet niet (*

	en is uitgevoerd in de afgelopen drie (3) jaar.	

De

BIJLAGE M: FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN