CONTRAST FACILITY + HOSPITALITY

Programma van Eisen

EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKAANBE-STEDING & GLASBEWASSING DUO+ GEMEENTEN



CONTRAST
Ref: DUO UH OA 202507 PRJ-2500144 Datum: 26-11-2026

INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening 3
1.1. DoeLstelling van de opdracht 3
1.2. Scope 3
1.3. Maatschappelijk verantwoord inkopen 3
1.4. Social Return 4
1.5. Werkbare dagen 4
1.6. Werktijden 4
1.7. Kwaliteitsontwerp werkprogramma en opleverstaat 5
1.7.1. Planning laagfrequente werkzaamheden 5
1.8. Locatie bijzonderheden 5
1.9. Afvaltransport 5
1.10. Contractmutaties 6
1.11. Maatregelen vanuit overheidswege 6
1.12. Nulmeting 6
1.13. Overname personeel huidige dienstverlener 7
1.14. implementatie 7
2. Regiewerkzaamheden 8
2.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden 8
2.2. Uitvoering en facturering extra werkzaamheden 8
3. Glasbewassing 8
3.1. Prijzen 8
3.2. Inventarisatie glas 8
3.3. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) 8
3.4. Uitvoering glasbewassing 9
3.5. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud 9
3.6. Oplevering glasbewassing 9
4. Sanitaire voorzieningen 10
4.1. Productomschrijving/documentatie 10
4.2. Aflevertijden 10
4.3. Vervanging huidige dispensers 10
4.4. Prijzen 10
4.5. Ergonomische en esthetische aspecten 11
4.6. Voorraadbeheer 11
4.7. Service en onderhoud 11
4.8. Beëindiging overeenkomst 11
5. Materialen, middelen, machines en milieu 12
5.1. Materialen, middelen en machines 12
5.2. Machines en elektrische veiligheid 13
5.3. Milieu 13
6. Personeel en Organisatie 14
6.1. Personeel 14
6.2. Tijdregistratie /aanwezigheidsregistratie 14
6.3. Verklaring omtrent het gedrag 14
6.4. Legitimatie 14
6.5. Bedrijfskleding 14
6.6. (Facilitaire) voorzieningen 14
6.7. Veiligheid 15
6.8. Schade 15
7. Communicatie 15
7.1. Nederlandse taal 15
7.2. Overleg tussen de opdrachtgever en dienstverlener 15
7.3. Managementinformatie 15
7.4. Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten 16
7.5. Locatie informatieboek 16
7.6. Transparantie werkzaamheden 16
8. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) 17
8.1. gezamelijke kwaliteitsronde 17
8.2. Vervolgstappen bij afkeur 17
8.3. Resultaat gezamelijke kwaliteits metingen, berekening rapportcijfer 18
8.4. Kwaliteitmeetsysteem VSR 18
8.5. Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering 18
8.6. Vervolgstappen bij afkeur 18
8.7. Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer 19

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT
Het doel van deze aanbesteding is het verkrijgen van twee (2) overeenkomsten per 1 juli 2027 ten behoeve van de verzorging van schoonmaakdienstverlening bij de aanbestedende dienst.

1.2. SCOPE
De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het uitvoeren van dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van glasbewassing (geldt niet voor de opvanglocaties);
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- het bijvullen en leveren van de sanitaire voorzieningen (geldt niet voor de opvanglocaties);
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden.

Locaties in scope:

Locaties gemeente Ouder-Amstel
Gemeentehuis Ouder-Amstel
Begraafplaats Ouder-Amstel
Gemeentewerf & scheidingsdepot Ouder-Amstel
Opvanglocatie Joan-Muyskenweg
Opvang locatie Entrada
Scheidingsdepot Duivendrecht

Locaties gemeente Uithoorn
Gemeentehuis Uithoorn
Begraafplaats Uithoorn
Gemeentewerf & Scheidingsdepot Uithoorn
Wijkpost Zijdelwaard

Het schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd volgens een combinatie van inspanningsgerichte en resultaatgerichte dienstverlening. De gemeentewerven, begraafplaatsen en scheidingsdepots vallen onder inspanningsgericht schoonmaakonderhoud, terwijl voor de gemeentehuizen, opvanglocaties en wijkpost Zijdelwaard resultaatgericht schoonmaakonderhoud van toepassing is.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het aantal locaties binnen de scope wijzigen. Locaties kunnen worden toegevoegd of komen te vervallen.

1.3. OUDER-AMSTEL MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN
Duo+ vindt het belangrijk dat de onderstaande doelstellingen worden nageleefd gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

- De gebruikte schoonmaakmiddelen beschikken over een erkend milieukeurmerk, zoals het EU Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardig.
- Toepassing van doseersystemen om verspilling te beperken
- De dienstverlener beperkt het gebruik van verpakkingsmateriaal door waar mogelijk gebruik te maken van navulverpakkingen en grootverpakkingen.
- Beperken van afvalstromen en stimuleren van recycling;

1.4. SOCIAL RETURN
Duo+ wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Dienstverlener dient invulling te geven aan deze Social Return-verplichting conform de eisen en uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage D5: SROI-leidraad Duo+.
Na gunning en vervolgens per contractjaar komen Opdrachtgever en Dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. De inzet vanuit SROI mag niet leiden tot verdringing van reguliere schoonmaakmedewerkers, reguliere contracturen of medewerkers die bij contractwisseling in aanmerking komen voor overname.

1.5. WERKBARE DAGEN
Duo+ hanteert verschillende schoonmaakfrequenties per locatie en ruimte. De van toepassing zijnde frequenties zijn opgenomen in Bijlage C Tarievenblad. Voor de sanitaire ruimten van het gemeentehuis Uithoorn geldt frequentie 410. Deze frequentie bestaat uit:

- Maandag, dinsdag en donderdag: 2 volledige schoonmaakrondes per dag.
- Woensdag en vrijdag: 1 volledige schoonmaakronde per dag.

De hoogste frequentie in het Tarievenblad is 510. Hierbij wordt uitgegaan van 255 werkdagen per jaar en twee volledige schoonmaakrondes per werkdag. Enkele locaties zijn jaarlijks gedurende vijf dagen gesloten vanwege collectieve sluiting. Deze sluitingsdagen kunnen per jaar verschillen en worden door Duo+ tijdig gecommuniceerd. In Bijlage C Tarievenblad is met deze sluitingsdagen rekening gehouden.

Dienstverlener dient de dienstverlening zodanig in te richten dat flexibel kan worden ingespeeld op wijzigingen in werkdagen en het gebruik van de locaties gedurende de contractperiode

1.6. WERKTIJDEN
De gewenste en huidige werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn als volgt:

Locatie	Gewenste werktijden	Huidige werktijden
Gemeentehuis Ouder-Amstel	Tussen 16:30 uur en 20:00 uur	Tussen 16:30 uur en 20:00 uur
Gemeentehuis Uithoorn	Tussen 09:00 uur en 11:00 uur & 16:00	Tussen 09:00 uur en 11:00 uur & tussen 16:00 en 19:00
Begraafplaats Ouder-Amstel	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur
Begraafplaats Uithoorn	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur
Gemeentewerf Ouder-Amstel	Tussen 13:00 uur en 16:00 uur	Tussen 10:00 uur en 12:00 uur
Gemeentewerf & Scheidingsdepot Uithoorn	Tussen 09:00 en 12:00 & Tussen 15:30 uur en 18:00 uur	Tussen 09:00 uur 12:30 uur & Tussen 13:00 uur en 16:30 uur
Opvanglocatie Joan-Muyskenweg	Tussen 08:30 uur en 17:00 uur	Tussen 09:00 uur en 12:00 uur
Opvang locatie Entrada	Tussen 08:30 uur en 17:00 uur	Tussen 09:00 uur en 12:00 uur
Scheidingsdepot Duivendrecht	Tussen 08:30 uur en 17:00 uur	Tussen 08:30 uur en 17:00 uur

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.7. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA EN OPLEVERSTAAT
Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Duo+. Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als Bijlage D1 en D2 aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.7.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN
Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt Duo+ van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Duo+. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

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

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

1.8. LOCATIE BIJZONDERHEDEN
De entrees en hallen van de gemeentehuizen Uithoorn en Ouder-Amstel hebben een representatief karakter en vormen voor bezoekers het eerste contactmoment met Duo+. Een schone, verzorgde en uitnodigende uitstraling is daarom van belang. Dit geldt zowel voor de binnenruimten als voor de directe buitenentree. Met name in de herfst- en winterperiode vraagt dit gebied extra aandacht vanwege een verhoogde inloop van vuil. Om de representatieve uitstraling ook gedurende de herfst en winterperiode te waarborgen, dient de dienstverlener nalooprondes uit te voeren. Dit staat weergegeven in het Tarievenblad.

Opvanglocaties
Binnen de Duo+ gemeenten bevinden zich diverse opvanglocaties voor Oekraïense vluchtelingen. De locaties Joan Muyskenweg en Entrada maken onderdeel uit van de scope van deze opdracht voor het schoonmaakonderhoud.

Op deze locaties beschikken bewoners over eigen woonruimten, waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse schoonmaak. Van de dienstverlener wordt verwacht dat het schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd in de algemene verkeersruimten en algemene sanitaire voorzieningen.

Begraafplaatsen
Daarnaast beschikt Duo+ over twee begraafplaatsen, gevestigd in Uithoorn en Ouder-Amstel. Op de begraafplaats in Ouder-Amstel bevindt zich een aula waar jaarlijks circa 25 uitvaarten plaatsvinden. De begraafplaats in Uithoorn kent slechts incidenteel bezoekers. Uitvaartplechtigheden vinden hier plaats in een afzonderlijk, particulier uitvaartcentrum en maken geen onderdeel uit van de begraafplaatslocatie.

1.9. AFVALTRANSPORT
Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt GFT, PD en restafval gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier en karton wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Voor de locaties gemeentehuis en gemeentewerf Ouder-Amstel is de afvalstroom PD niet aanwezig.
Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Van de dienstverlener wordt een signalerende en controlerende functie verwacht, wat betreft de afvalscheiding. De dienstverlener draagt zorg voor de levering van afvalzakken in de juiste kleuren voor de verschillende afvalstromen. Voor GFT worden groene afvalzakken gebruikt en voor de sanitaire ruimten doorzichtige afvalzakken. Dienstverlener draagt zorg voor de levering van de benodigde, bij voorkeur biologisch afbreekbare, afvalzakken. De kosten voor levering en vervanging van deze afvalzakken dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden prijs.

Dienstverlener conformeert zich aan het afvalscheidingsbeleid van Duo+ wat per locatie verschillend kan zijn en zich kan ontwikkelen in de loop van de tijd.

1.10. CONTRACTMUTATIES
Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

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

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

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor Duo+ en dienstverlener.

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

1.11. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE
Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.
Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

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

1.12. NULMETING
Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Duo+ en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen.

De nulmeting wordt uiterlijk drie weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.13. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER
Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 44). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen.
Een onderbouwing van de totstandkoming van de component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

1.14. IMPLEMENTATIE
Na definitieve gunning stelt de dienstverlener een gedetailleerd implementatieplan op en bespreekt dit uiterlijk binnen twee weken na definitieve gunning met Duo+. In het implementatieplan worden minimaal de activiteiten, planning, verantwoordelijkheden, personele inzet, communicatie, benodigde middelen en overdrachtsmomenten voor de opstart van de dienstverlening uitgewerkt.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN
Het is mogelijk dat Duo+, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Duo+ is vrij om voor afroep- en specialistische werkzaamheden offertes op te vragen bij derden en deze werkzaamheden aan een derde op te dragen.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN
Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Duo+. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent Duo+ een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING

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

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

3.2. INVENTARISATIE GLAS
De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m^2 glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan Duo+ verstrekt. Duo+ is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)
Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Duo+ behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert Duo+ schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Duo+ ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. UITVOERING GLASBEWASSING

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

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

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

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

3.5. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

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

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

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

3.6. OPLEVERING GLASBEWASSING

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

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

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

4.1. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte als een aparte bijlage. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

4.2. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur voor de gemeentehuizen en werven. Voor de begraafplaatsen wordt een afspraak gemaakt. De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met de sluitdagen van de uiteenlopende locaties.

4.3. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn bij voorkeur refurbished en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Dispensers worden door de dienstverlener zo veel als mogelijk hergebruikt of gerecycled.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij Duo+ anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met Duo+ dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. Duo+ wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

4.4. PRIJZEN

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

De uitgevraagde prijzen voor de dispenser zijn inclusief verbruiksartikelen.

4.5. ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN
De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigingen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties;
De artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in Bijlage D2 Specificatie sanitaire voorzieningen.

4.6. VOORRAADBEHEER
Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal Duo+ de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

4.7. SERVICE EN ONDERHOUD
Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van Duo+ tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van Duo+ afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdagen van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

4.8. BEËINDIGING OVEREENKOMST
Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor Duo+ beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met Duo+ hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door Duo+ te benaderen

bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:
- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- Wc-rolhouder
- Zeepdispenser
- Wc-borstel
- Handoekautomaat
- Vuilnisbak
- Hygiëne zeep
- Luchtverfrisser
- Seatcleaner vloeistof
- garage zeep
- handcrème
- zonnecrème
- Hygiëneboxen
- Papieren handdoek dispensers

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de dienstverlener verantwoordelijk is voor de levering, het beheer, onderhoud en, waar nodig, de vervanging van de sanitaire dispensers. Bestaande dispensers worden waar mogelijk hergebruikt, mits deze technisch en functioneel geschikt zijn. Indien vervanging noodzakelijk is, wordt dit door de dienstverlener uitgevoerd. De levering en het beheer van de dispensers verloopt via de dienstverlener.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES
Op de locatie(s) van Duo+ zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Duo+.

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

Duo+ stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arboen milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID
De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener dient uitsluitend gebruik te maken veilige van machines, middelen en apparatuur. Indien machines of apparatuur worden gekoppeld aan het netwerk of ICT-omgeving van Duo+ , mogen deze pas worden ingezet na toetsing en goedkeuring door de informatiebeveiliging vanuit Duo+.

5.3. MILIEU
Duo+ hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Duo+ de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1. PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Nieuwe medewerkers die tijdelijk of permanent worden ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, worden vóór aanvang van hun werkzaamheden schriftelijk bij de servicedesk van Duo+ aangemeld, onder vermelding van naam en personeelsnummer. De medewerker mag de werkzaamheden pas starten nadat Duo+ de benodigde toegangspas heeft verstrekt. Bij de eerste ontvangst van een toegangspas ondertekent de medewerker eenmalig een geheimhoudingsverklaring. Het uitlenen, overdragen of onderling uitwisselen van toegangspassen is niet toegestaan. De dienstverlener ziet toe op de naleving hiervan.

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

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

6.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Duo+ op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Duo+ hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Duo+. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Duo+ gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang Duo+ (s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Duo+, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties van Duo+ werkzaam zijn en overgenomen worden.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

6.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener dragen tijdens hun werkzaamheden verplicht zichtbaar hun toegangspas. Daarnaast zijn zij verplicht zich te kunnen identificeren, wanneer Duo+ dit wenst.

6.5. BEDRIJFSKLEDING

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

6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

6.7. VEILIGHEID
Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke
veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van Duo+ worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

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

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert Duo+ schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Duo+ ter beschikking.

6.8. SCHADE
De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Duo+, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.
De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Duo+.

7. COMMUNICATIE

7.1. NEDERLANDSE TAAL
Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Dienstverlener zorgt dat communicatie met Duo+ middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER
De communicatie tussen Duo+ en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:
- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

7.3. MANAGEMENTINFORMATIE
Duo+ wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:
- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Overzicht verbruik van sanitaire verbruiksartikelen
- Klachtenregistratie
- KPI-resultaten
- Resultaten interne controles

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

7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten tussen 07:00 en 21:00 uur bereikbaar. Na een melding van Duo+ de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Duo+;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Duo+ worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Duo+ geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

Duo+ maakt gebruik van TOPdesk voor het registreren en verwerken van meldingen. De opdrachtnemer werkt volgens deze werkwijze en gebruikt TOPdesk voor de registratie, opvolging en afhandeling van meldingen voor zover dit binnen de opdracht van toepassing is.

7.6. TRANSPARANTIE WERKZAAMHEDEN

Duo+ kiest voor een combinatie van resultaatgericht en inspanningsgericht schoonmaakonderhoud. Om de locaties inzicht te geven in de uitvoering van de dienstverlening, wordt van de dienstverlener verwacht dat deze transparant is over de planning en uitvoering van de werkzaamheden.

De dienstverlener informeert de locaties tijdig over de uitvoering van periodieke werkzaamheden en stemt deze werkzaamheden vooraf af met de betreffende locatie. Daarnaast maakt de dienstverlener inzichtelijk op welke dagen, tijdstippen en locaties welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit geldt zowel voor resultaatgerichte afspraken als voor inspanningsgerichte werkzaamheden.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

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

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

KPI	MEET FREQUENTIE	NORM
Gezamenlijke kwaliteitsronde	12x per jaar voor gemeentehuizen 4x per jaar overige locaties	Minimaal voldoende bij elke meting op basis van de kwaliteitsafspraken
VSR	1 tot 4 x per jaar	Minimaal 85% van de metingen voldoende

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Duo+ behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen. Duo+ kan ook buiten de gezamenlijke kwaliteitsrondes constateren dat één of meerdere onderdelen van de kwaliteit niet voldoen aan de gestelde eisen. In dat geval kan Duo+ dienstverlener verzoeken een Plan van Aanpak op te stellen conform de bepalingen zoals hieronder beschreven.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

8.1. GEZAMELIJKE KWALITEITSRONDE

De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord aan de hand van periodieke KPI-metingen. Deze metingen worden uitgevoerd tijdens een gezamenlijke controleronde van opdrachtgever en dienstverlener. Tijdens deze meting wordt gezamenlijk gekeken hoe de schoonmaak is uitgevoerd en wat de norm is volgens het schoonmaakprogramma.

De KPI-metingen worden gebaseerd op de VSR-methodiek. De exacte beoordelingscriteria en wijze van meten worden in overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener nader vastgesteld bij aanvang van de overeenkomst.

Als norm geldt minimaal elke meting met een voldoende beoordeeld dient te worden.

De gezamenlijke kwaliteitsronde wordt uitgevoerd met de volgende minimale frequentie:

Gemeentehuizen: minimaal 12 keer per jaar;
Overige locaties: minimaal 4 keer per jaar.

De resultaten van de gezamenlijke kwaliteitsronde worden besproken tussen Duo+ en dienstverlener en vormen de basis voor eventuele verbetermaatregelen en kwaliteitsafspraken.

8.2. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

Indien de kwaliteitsronde en/of elementen van de kwaliteit als onvoldoende wordt beoordeeld, stelt de dienstverlener een Plan van Aanpak (PvA) op. Hierin worden minimaal de geconstateerde afwijkingen, de te nemen herstelmaatregelen, de verantwoordelijke en de datum waarop de herstelmaatregelen zijn uitgevoerd opgenomen. Het PvA wordt binnen één week na de kwaliteitsronde aangeleverd aan Duo+.

De dienstverlener draagt zorg voor tijdige uitvoering van de afgesproken herstelmaatregelen. Na uitvoering legt dienstverlener vast welke maatregelen zijn uitgevoerd en op welke datum deze zijn afgerond. De opvolging en het resultaat worden bij de eerstvolgende kwaliteitsronde door Duo+ en de dienstverlener beoordeeld.

8.3. RESULTAAT GEZAMELIJKE KWALITEITS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

De norm bedraagt minimaal 85% voldoende bij de initiele metingen per jaar.

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		**2027**
Gezamenlijke kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2027.1	6-3-2027	**Voldoende**
2027.2	17-6-2027	**Onvoldoende**
2027.3	1-7-2027	**Voldoende**
2027.4	24-9-2027	**Voldoende**
2027.5	13-12-2027	**Voldoende**
Percentage voldoende		**80%**

In bovenstaande voorbeeld is de KPI niet gehaald met 80%

Ook buiten de gezamenlijke kwaliteitsrondes kan Duo+ bij geconstateerde onvoldoende kwaliteit van dienstverlener verlangen dat een Plan van Aanpak wordt opgesteld. Hiervoor gelden dezelfde eisen en termijnen als hierboven beschreven.

8.4. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

8.5. KWALITEITSMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Duo+ (of een door Duo+ aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 1 tot 4 maal per jaar. Duo+ is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

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

8.6. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een her controle plaats in alle ruimtecategorieën. Duo+ brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de her controle het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereen gevolgde keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Duo+ gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Duo+ het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.7. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER
De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geld een minimaal rapportcijfer **8,5** als norm.

Het cijfer **8,5** wordt behaald indien 85% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoendes
——————————— = percentage voldoende = cijfer
Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		**2024**
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2027.1	6-3-2027	**Voldoende**
2027.2	17-6-2027	**Onvoldoende**
2027.2h1	1-7-2027	**Voldoende**
2027.3	24-9-2027	**Voldoende**
2027.4	13-12-2027	**Voldoende**
Percentage voldoende		**85%**
Rapportcijfer		**8,5**