Bijlage 1: Programma van eisen Laborijn

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eisen t.a.v. opstart	
Eis	**Omschrijving**
1.	Omvang opdracht Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de overeenkomst, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen.
2.	Kennismaking Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst op alle locaties kennis te maken. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van Opdrachtnemer en vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de doelgroep van de locatie. Tijdens de kennismakingsgesprekken dient Opdrachtnemer te informeren naar eventuele aanwezige onderhoudsvoorschriften voor vloeren.
3.	Nulmeting Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige (vertrekkende) Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. De kosten voor de (eerste) nulmeting zijn voor Opdrachtgever. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden en de dagelijkse werkzaamheden conform afspraak. De dagelijkse werkzaamheden worden beoordeeld conform de huidige afspraak, inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Bij de periodieke werkzaamheden maken we onderscheid in inventaris en vloeronderhoud. Voor de inventaris geldt inspanningsgericht (conform werkprogramma en planning). Voor het vloeronderhoud wordt er gekeken of de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform programma van eisen. Op basis van deze beoordeling spreekt Opdrachtnemer met Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld, verrekend en/of er een hermeting plaats zal vinden. Indien er een her-nulmeting plaatsvindt, zijn de kosten voor de huidige Opdrachtnemer. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden. Indien uit de nulmeting, voor aanvang van het contract, blijkt dat de geconstateerde punten uit de nulmeting niet zijn opgelost door de huidige leverancier, dan kan het verzoek komen aan de nieuwe Opdrachtnemer om deze werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer stuurt voorafgaand aan deze werkzaamheden een offerte toe naar Opdrachtgever met een uitwerking van de uit te voeren werkzaamheden inclusief de tarieven conform de in het prijzenblad aangeboden tarieven en conform de toelichting van de werkzaamheden zoals opgenomen in het Programma van Eisen en het prijzenblad.
4.	Nulmeting einde contract Aan het einde van de te sluiten overeenkomst zal een nulmeting uitgevoerd worden. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtgever. Indien de kwaliteit van de nulmeting onder het afgesproken niveau ligt, heeft de vertrekkende Opdrachtnemer éénmaal de kans om te herstellen. Is de kwaliteit dan nog steeds onvoldoende dan zal de laatste (maand)factuur niet worden betaald. Mochten de herstelwerkzaamheden hoger uitvallen dan de laatste (maand)factuur, dan zullen deze kosten in rekening worden gebracht bij vertrekkende Opdrachtnemer. Ten behoeve van een correcte overdracht is het wenselijk dat de nieuwe Opdrachtnemer ook bij de nulmeting aanwezig is.
5.	Planning Ten aanzien van de opstart van het contract dient Opdrachtnemer een implementatieplan, inclusief een deugdelijke planning op te stellen, waarin de benodigde gegevens zijn opgenomen voor een goede start. Dit implementatieplan dient minimaal zes weken voor aanvang te starten met een kennismaking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient wekelijks een update te verzorgen van de voortgang van de opstart. Binnen vier weken na de ingangsdatum van de overeenkomst dient de schoonmaakkwaliteit te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

	Werkrooster Door Opdrachtnemer zal twee (2) weken voor aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever een concept werkrooster ter goedkeuring worden voorgelegd. Het definitieve werkrooster moet voor aanvang van de eerste werkdag bij Opdrachtgever aanwezig zijn en door Opdrachtgever zijn goedgekeurd. De werkroosters dienen op de werkkar uiterlijk in de eerste week van de aanvang van de werkzaamheden opgehangen te worden. Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn een concept werkrooster ter goedkeuring indient, dan wel niet binnen de gestelde termijn de werkroosters op de werkkar ophangt, is hij – onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever – zonder nadere ingebrekestelling aan Opdrachtgever een boete verschuldigd van € 500,00 per dag voor elke dag dat het concept werkrooster later dan voorgeschreven ter goedkeuring zal zijn voorgelegd, welk bedrag Opdrachtgever gerechtigd is in mindering te brengen op de door Opdrachtgever te betalen factuur. Het werkrooster wordt opgesteld op basis van deze aanbestedingsdocumenten en de bij deze aanbesteding behorende bijlagen, waaronder het prijzenblad en het hieraan gekoppelde werkprogramma. Het werkrooster zal zodanig worden opgemaakt dat per werkdag nauwkeurig onderstaande wordt aangegeven: • de uit te voeren werkzaamheden volgens het werkprogramma; • begin- en eindtijd van de werkzaamheden;

Eisen t.a.v. wet- en regelgeving	
Eis	**Omschrijving**
7.	Arbowetgeving Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de Arbowetgeving.
8.	Cao Opdrachtnemer past de cao Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe, ook voor wat betreft de vergoeding van reiskosten en overige kosten in het kader van bijvoorbeeld eventuele dienstreizen. Tevens houdt Opdrachtnemer zich aan de geldende wet- en regelgeving en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap.
9.	Code Verantwoordelijk Marktgedrag Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend.
10.	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Op verzoek van Opdrachtgever wordt een geheimhoudingsverklaring getekend door personeel van Opdrachtnemer en personeel van de door haar ingeschakelde bedrijven.
11.	Huisregels Opdrachtnemer garandeert dat haar personeel alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de huisregels in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Het personeel dient tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zich te onthouden van het gebruik van muziekapparaten en enkel te communiceren via mobiele telefoons voor werk-gerelateerde zaken of noodsituaties. Zie bijlage 8a en 8b voor de huisregels van Opdrachtgever.
12.	Keuring machines Arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, dienen periodiek te worden gekeurd. Elektrisch gereedschap, waaronder schoonmaakmachines, dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines die permanent op de locatie aanwezig zijn een kopie van het keuringsrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

	Middelen van Opdrachtgever Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van haar werkzaamheden gebruikmaakt van aan Opdrachtgever toebehorende materialen, is zij verplicht deze aan te merken als eigendom van Opdrachtgever en in goede staat te houden. De wijze van gebruik van deze materialen is geheel voor risico van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer deze materialen niet, onvolledig en/of beschadigd aan Opdrachtgever retourneert, is zij jegens Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de schade die Opdrachtgever daardoor lijdt. Opdrachtgever is gerechtigd het bedrag van deze schadevergoeding in mindering te brengen op aan Opdrachtnemer te betalen bedragen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging van materialen van Opdrachtgever, die het gevolg is van (slijtage door) normaal gebruik.
14.	Privégebruik en ontzegging Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van bijvoorbeeld de telefoon, computers, afdrukapparatuur van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient Opdrachtnemer de betreffende medewerker te vervangen. Indien medewerkers van Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit, dan is Opdrachtgever gemachtigd de medewerker met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van Opdrachtgever te ontzeggen.
15.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel en een door de arbodienst goedgekeurde RI&E. Binnen één (1) maand na gunning dient door Opdrachtnemer een RI&E uitgevoerd te worden. Uitkomsten van inventarisaties dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoering van RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
16.	(Digitale) sleutels Opdrachtgever verstrekt (digitale) sleutels bijvoorbeeld toegangspassen, druppels en tags aan Opdrachtnemer. Het aantal hiervan is afhankelijk van de locatie. De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde (digitale) sleutels zullen door Opdrachtnemer worden verwerkt in een zogeheten sleutelplan. Het sleutelplan wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren over actuele wijzigingen. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de (digitale) sleutels. In geval van verlies van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde (digitale) sleutels, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Verlies van (digitale) sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies. Elke medewerker van Opdrachtnemer dient voor zich op verzoek van Opdrachtgever een sleutelverklaring te ondertekenen. De (digitale) sleutel mag niet gebruikt worden om derden en/of onderaannemer toegang te verlenen tot de locatie van Opdrachtgever.
	Verplichtingen Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal Opdrachtnemer aan een door Opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien Opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform schoonmaak cao, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de schoonmaakovereenkomst of de wachtkamerovereenkomst.

Eisen t.a.v. personeel	
Eis	**Omschrijving**
18.	Aanspreekpunt per locatie Opdrachtnemer stelt op locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van Opdrachtgever. De contactgegevens (het telefoonnummer en het emailadres) van Opdrachtnemer worden gedeeld met de locatieverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever.

19.	Vaste voorwerker hoofdlocatie Doetinchem Opdrachtnemer zet op de hoofdlocatie in Doetinchem tijdens de overeengekomen schoonmaakuren een vaste voorwerker in. Deze verzorgt de dagelijkse aansturing en begeleiding van medewerkers, bewaakt de uitvoering en kwaliteit, volgt afwijkingen op en verzorgt de terugkoppeling aan de objectleiding en opdrachtgever. Bij afwezigheid zet opdrachtnemer een vooraf geïnstrueerde vervanger in met vergelijkbare kennis en bevoegdheden.
20.	Inzet en begeleiding doelgroepmedewerkers Minimaal 30% van de medewerkers die voor deze opdracht worden ingezet, behoort tot de doelgroep als bedoeld in artikel 2.82 van de Aanbestedingswet 2012. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat doelgroepmedewerkers: • vooraf instructie ontvangen over hun werkzaamheden, de werkwijze en de beschikbare tijd; • werkinstructies ontvangen die voor hen begrijpelijk en uitvoerbaar zijn; • bij aanvang en tijdens de uitvoering worden begeleid door een vast aanspreekpunt; • ondersteuning ontvangen wanneer zij werkzaamheden niet zelfstandig kunnen uitvoeren of de werkbelasting moet worden aangepast. Opdrachtnemer stemt met Laborijn en de betrokken begeleiders af over de inzet en voortgang van de doelgroepmedewerkers en over noodzakelijke aanpassingen in de werkzaamheden of begeleiding. Tijdens de implementatie leggen partijen de taken, verantwoordelijkheden en aanspreekpunten van de opdrachtnemer, voorwerker, objectleiding, jobcoach, productiebegeleider en overige betrokken begeleiders vast.
21.	Bezwaarlijk gedrag Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één (1) werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
22.	BHV / Noodsysteem Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er op locatie. Hiermee wordt minimaal bedoeld dat bijvoorbeeld de voorwerker bij start van het schoonmaakcontract BHV getraind dient te zijn en in bezit te zijn van een geldig diploma. De voorzieningen voor het eventueel verlenen van eerste hulp zullen door Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Bij locaties waar minder dan drie (3) medewerkers van Opdrachtnemer werkzaam zijn, is bovenstaande niet van toepassing en dient een noodknop-/alarmsysteem geïmplementeerd te zijn.
23.	Inzet vaste schoonmaakmedewerkers Minimaal 70% van de schoonmaakmedewerkers werken zes maanden of langer op de locatie(s). Deze eis is van toepassing vanaf maand 7 van de overeenkomst.
24.	Flexpool Een stabiele personeelsbezetting is een voorwaarde. Indien het vaste personeel van Opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van tevoren bekend te zijn met de locatie en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.
25.	Inzet jeugd De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Er mag op enig moment maximaal 10% jeugdigen worden ingezet. Jeugdigen die in het kader van de leerlijn van Laborijn worden ingezet, worden niet meegerekend bij dit percentage.
	Inzet uitzendkrachten Inzet van uitzendkrachten is alleen in uitzonderlijke gevallen toegestaan in overleg met Opdrachtgever, mits zij voldoen aan eis 24.
27.	Legitimatie Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers op locatie van Opdrachtgever zich kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
28.	Opleidingseisen leidinggevenden Voor de objectleiding geldt dat deze voor aanvang van werkzaamheden in het bezit dient te zijn van de SVS-diploma's "Basisopleiding Schoonmaken", "Basisopleiding Direct Leidinggevenden (niveau 1)" of vergelijkbaar en SVS-diploma "DKS+" of vergelijkbaar.

	Opleidingseisen uitvoerend personeel Van de schoonmaakmedewerkers dient 100% binnen drie weken na aanvang van de werkzaamheden een schoonmaakinstructie te hebben gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. Scholing dient conform de cao te worden uitgevoerd. Iedere medewerker dient binnen twaalf (12) maanden na indiensttreding in het bezit te zijn van het diploma "Basisopleiding Schoonmaken" of vergelijkbaar. Minimaal eenmaal per jaar wordt door Opdrachtnemer een bijscholing georganiseerd.
30.	Overname personeel Bij gunning dient Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao voor het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf (artikel 44 "wat is contractwisseling?") toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling Opdrachtnemer verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende medewerkers, die minimaal 1,5 jaar op de betreffende locatie werkzaam is, over te nemen. Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking, zie tabblad "Overnamegegevens" in het prijzenblad. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen. Inschrijver dient bij de inschrijving rekening te houden met eventuele kosten van de overname van deze medewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.
	Signalerende functie Van de medewerker van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen op locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet-functionerende verlichting, verstopte afvoeren en lekkende kranen, dienen gemeld te worden aan Opdrachtgever en vastgelegd te worden in het (digitale) logboek.
32.	Vakmanschap Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet. Onder bekwaam wordt tevens verstaan dat dagelijks, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, één (1) persoon werkzaam is die als aanspreekpunt dient, de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig is en dat de in te zetten medewerkers onderling in het Nederlands kunnen communiceren over de werkzaamheden.
33.	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Een VOG dient van alle medewerkers, welke op de locatie van Opdrachtgever werkzaam zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier van Opdrachtnemer aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever dient er op aanvraag een mogelijkheid te zijn om de VOG in te zien.
34.	Voortgang Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of ander absenteïsme van het door Opdrachtnemer ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden. Indien er sprake is van een wijziging in het personeelsbestand van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit door te geven aan Opdrachtgever.
35.	Roken en vapen Roken en vapen is uitsluitend toegestaan in daarvoor aangewezen rookabri's. Op alle overige plaatsen in en rondom de locaties is roken en vapen niet toegestaan.
36.	Werkkleding Het personeel van Opdrachtnemer is representatief. Alle schoonmaakmedewerkers dragen op de locatie van Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle werkkleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle schoonmaakmedewerkers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor Opdrachtgever. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder PBM's zoals handschoenen en mondkapjes dienen in het uurtarief te zijn opgenomen. Voor werkzaamheden waarvoor veiligheidsschoenen of andere PBM's noodzakelijk zijn, stelt opdrachtnemer deze beschikbaar en ziet hij toe op het juiste gebruik ervan.

Eisen t.a.v. de uitvoering	
Eis	**Omschrijving**
37.	Handelingengericht contract Het schoonmaakcontract is handelingengericht conform het prijzenblad.
38.	Extra opdrachten Door middel van een offerteaanvraag zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een offerte aanvragen voor extra werk. Pas nadat Opdrachtnemer een offerte heeft ingediend en Opdrachtgever deze offerte heeft goedgekeurd, kan het extra werk worden uitgevoerd. Ook voor extra opdrachten gelden de voorwaarden zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad. Het staat Opdrachtgever vrij om ook bij derden een offerte aan te vragen en van deze aanbieding gebruik te maken. Er is derhalve geen sprake van gedwongen winkelnering bij Opdrachtnemer.
39.	Uitvoeren extra werkzaamheden Bij het verrichten van extra werkzaamheden dient een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever te worden toegevoegd (een zogenaamde werkbon). Na afronding van de extra werkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever waaruit blijkt dat Opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd.
40.	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer, glas, zonnepanelen, gevelbekleding, inventaris en dieptereiniging sanitair) Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud, voert Opdrachtnemer een controle uit om vervolgens aan de contactpersoon van Opdrachtgever op te leveren.
41.	Facturatie Facturatie geschiedt in twee factuurstromen: regulier maandelijks, extra/regie per gebeurtenis gesplitst per locatie.
	Facturatie extra werkzaamheden Kosten voor sanitaire voorzieningen (hygiëneboxen), specialistisch periodieke werkzaamheden (vloer, glas, zonnepanelen, gevelbekleding, inventaris en dieptereiniging sanitair) en extra werkzaamheden dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het prijzenblad. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende werkbon. Een kopie van de getekende werkbon wordt bij de factuur bijgevoegd.
43.	Tariefstelling De tarieven van Opdrachtnemer, zoals opgenomen in het prijzenblad, zijn “all-in” inclusief reis- en verblijfkosten. Alle eventueel verdere bijkomende kosten dienen te zijn inbegrepen.
44.	Meerwerk Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake is, stelt zij Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer het meerwerk te specificeren in het prijzenblad. Hierbij gelden de tarieven en de normeringen van Opdrachtnemer, waarna de tijdsduur en de kosten van het meerwerk inzichtelijk zijn. Opdrachtnemer voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Opdrachtgever schriftelijk goedkeuring heeft gegeven. Hierna worden de mutaties doorgevoerd in het prijzenblad. Opdrachtnemer is niet gerechtigd bij het specificeren van het meerwerk nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.
45.	Minderwerk Indien door gewijzigde inzichten van Opdrachtgever of andere redenen de opdracht aantoonbaar wordt verlicht dan wel verminderd, is er sprake van minderwerk. Indien er van minderwerk sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is tevens verplicht minderwerk maandelijks te melden bij Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de mutaties doorgevoerd in het prijzenblad.
46.	Afvalverwijdering Bij Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld (papier en overig afval). Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat haar schoonmaakmedewerkers na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in kantoren, verkeersruimten e.d. in de toegewezen containers deponeert. Mocht in de toekomst meer afval worden gescheiden, dan dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.

47.	Betreding en sluiten van gebouwen Medewerkers van Opdrachtnemer hebben tijdens hun werktijd vrije toegang tot de ruimten waar schoongemaakt moet worden. Buiten hun werktijd is toegang tot de ruimten niet toegestaan. Indien er niemand meer in een ruimte aanwezig is, dienen deuren/ramen/zonwering e.d. van de ruimten gesloten te worden. De verlichting dient door Opdrachtnemer te worden uitgeschakeld. Dit geldt voor alle ruimten in het gebouw. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het afsluiten van het gebouw. Dit wordt verzorgd door een beveiligingsbedrijf. Bij calamiteiten buiten de openingstijden van Laborijn neemt opdrachtnemer contact op met de bereikbaarheidsdienst van Laborijn. De contactgegevens worden vóór aanvang van de overeenkomst aan opdrachtnemer verstrekt en actueel gehouden.
48.	Bezette ruimten Indien ruimten op het moment van de geplande schoonmaak bezet zijn, dient dit doorgegeven te worden aan Opdrachtgever. Indien er ruimten voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat de werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever.
49.	Defecte machines Indien een machine van Opdrachtnemer defect of niet bruikbaar is, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd is. Indien dit niet mogelijk is, dient een vervangende machine te worden geleverd, zodat de geplande werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
50.	Desinfecteren De vochtige bewerkingen in de kleedruimtes en de was-/douche ruimten dienen te worden uitgevoerd met een gecombineerd reinigings- en desinfecterend reinigingsmiddel.
51.	Ontoegankelijke ruimten De ruimten die door omstandigheden ontoegankelijk zijn en niet gereinigd kunnen worden, dienen aan Opdrachtgever gemeld te worden.
52.	Sanitair Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bestellen van toiletrollen, zeep, handdoekenrollen en overige sanitaire verbruiksartikelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen hiervan in de sanitaire- en overige ruimten waar sanitaire verbruiksartikelen worden verbruikt. Opdrachtnemer draagt zorg voor het eenmaal per twee weken (laten) ledigen van de hygiëneboxen. Het betreft de hygiëneboxen in de toiletten, verdeeld over de locaties zoals opgenomen in het prijzenblad. Na iedere lediging verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een afleverbon waaruit minimaal de uitvoeringsdatum, locatie en het aantal geledigde hygiëneboxen blijken.
53.	Werkkasten Afvalwater en schrobwater dienen enkel in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten te worden geloosd. Nooit in fontein- en wasbakken, douches, toiletten en urinoirs. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkkasten. De uitstortbakken in de werkkasten dienen nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd. Beoordeling van werkkasten maakt deel uit van de kwaliteitsmetingen.
	Wasmachine Opdrachtnemer dient op de hoofdlocatie een wasmachine en een droger te plaatsen voor het wassen van werkkleding van Laborijn, handdoeken en theedoeken.
55.	Werktijden De werkdagen van het reguliere schoonmaakonderhoud zijn van maandag tot en met vrijdag, behoudens uitzonderingssituaties*. De gewenste schoonmaakwerktijden waarbinnen het reguliere schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd: Locaties Doetinchem: • Maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en12:00 uur en/of tussen 14:00 en18:30 uur. Locaties Aalten en Hengelo: • Maandag t/m donderdag tussen 08:00 en 10:00 uur en/of tussen15:00 en16:00 uur. • Vrijdag tussen 08:00 en 10:00 uur.

	De definitieve werktijden voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud worden in overleg met de Opdrachtgever bepaald. *Uitzonderingssituaties Opdrachtgever heeft te maken met activiteiten zoals bijeenkomsten, open dagen e.d. De tijden waarop de schoonmaakwerkzaamheden op deze momenten uitgevoerd worden, dienen hierop aangepast te worden. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever. Het verplaatsen van deze werkzaamheden op werkdagen tussen 06.00 uur en 21.30 uur brengt geen extra kosten met zich mee.
56.	Dieptereiniging sanitair Opdrachtnemer voert dieptereinigingen uit conform de frequenties en handelingen zoals opgenomen in het prijzenblad. Dit dient verrekend te worden in de totale kosten van het prijzenblad.

Eisen t.a.v. vloeronderhoud	
Eis	**Omschrijving**
57.	Specialistisch vloeronderhoud Het specialistisch periodiek vloeronderhoud (zoals schrobben, conserveren en sprayen) maakt onderdeel uit van de opdracht. Het staat Opdrachtgever echter vrij om voor de aanvang van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst deze werkzaamheden (per locatie) uit de overeenkomst te halen. Indien Opdrachtgever voornemens is dit te doen, dan zal zij dit tenminste drie maanden voor de beoogde uitvoerdatum schriftelijk bevestigen aan Opdrachtnemer.
58.	Frequentie specialistisch vloeronderhoud De specialistische periodieke onderhoudsbeurten en de frequentie daarvan zijn opgenomen in het prijzenblad. Opdrachtgever kan bepalen om de frequentie gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald welke momenten in het jaar geschikt zijn voor specifieke werkzaamheden zoals polymeren, sprayen van harde vloeren en het reinigen van tapijt.
59.	Definities vloeronderhoud • Sprayen/opblokken: Het machinaal (bijvoorbeeld middels een éénschijfsmachine) reinigen middels een neutraal reinigingsproduct, waarbij alle vervuiling wordt verwijderd van plint tot plint, waarna de bovenste beschermlaag voedend wordt op-/uitgewreven met een highspeedmachine en speciale vloerpad zodat er weer een egale homogene toplaag ontstaat. • Topstrippen: Het machinaal (bijvoorbeeld middels een éénschijfsmachine) verwijderen van de bovenste beschermlaag inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door het neutraliseren van de vloer. Resultaat: er is geen randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. • Diepstrippen: Het machinaal (bijvoorbeeld middels een éénschijfsmachine) verwijderen van alle beschermlagen inclusief alle aanwezige vervuiling van plint tot plint, gevolgd door het neutraliseren van de vloer. Resultaat: er is geen oude beschermlaag of randvergoring aanwezig of zichtbaar en de vloer is egaal schoon van plint tot plint. • Sealen: Het waar nodig aanbrengen en direct egaal verdelen van een voor de ondervloer geschikte sealer (verzegelaar) en na voldoende droging uitwrijven middels een éénschijfsmachine. Resultaat: de vloer is voorzien van een egale, transparante, permanente verzegeling en is niet (meer) poreus. • Conserveren: Het aanbrengen en direct egaal verdelen van minimaal twee lagen voor de ondergrond geschikt beschermmiddel (was, polymeer of anders). Na iedere laag na voldoende droging uitwrijven middels een éénschijfsmachine. Resultaat: de vloer is voorzien van een egale glans en egale beschermlaag. De aangebrachte beschermlagen zijn egaal van glans en uitstraling, sluiten de vloer volledig af en hechten goed aan de ondergrond. • Schrobben: Natte reiniging waarbij behalve van een reinigingsmiddel gebruik wordt gemaakt van een schrobborstel of -pad (bijvoorbeeld schrobzuigmachine). Bij handmatig schrobben gebruikt Opdrachtnemer een luiwagen of steelpad. Bij het schrobben wordt de beschermlaag of het afwerkmateriaal niet aangetast. • Tapijtreinigen, sproei-extractiemethode: Spoelmethode waarbij met behulp van een sproei-/extractiemachine water in het tapijt wordt gesproeid, al dan niet in combinatie met een reinigingsmiddel en/of ondersteund door een roterende borstel. Gelijktijdig wordt het losgemaakte vuil opgezogen.

	• Tapijtreinigen, poedermethode: Droge tapijtreiniging met behulp van poeder. Dit poeder wordt ingemasseerd en later opgezogen met een borstelzuiger. • Oliën houten vloer: Op een stofvrije en droge vloer het aanbrengen van olie doormiddel van pads, waarna het wordt ingeboend en uitgewreven (minimaal één keer oliën). • Schuren & lakken houten vloer: Ontvetten van houten vloer, machinaal opschuren van houten vloer, stofvrij maken van de vloer en lak aanbrengen met een roller (minimaal één (1) keer lakken). • PU-coating: Het aanbrengen van een coating op basis van PU, waarbij de vloer eerst wordt gestript (bij vervuilde lagen) door middel van een chemievrije methode door bijvoorbeeld te schuren. Vervolgens wordt de vloer hersteld zodat er een egale homogene basis ontstaat. De vloer wordt gereinigd met een neutraal reinigingsproduct. Na voldoende droging wordt een coating met een roller aangebracht. • Sportvloer: natte reiniging van de sportvloer door middel van een schrobzuigmachine die voorzien is van rode pads en (eventueel) door de fabrikant voorgeschreven reinigingsmiddel. Het reinigingsmiddel dient in te werken en schrobbend te worden opgezogen en nagespoeld. Eindresultaat is poriën open zijn en de vloer een mat aangezicht heeft.
	In- en uitruimen Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als voor het uitruimen het geval was. Van niet-correct ingerichte ruimten dient het meubilair alsnog op een correcte wijze teruggeplaatst te worden. Kosten voor het in- en uitruimen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
61.	Machinaal schrobben Het schrobben van vloeren dient, waar mogelijk, te geschieden met behulp van een schrob-zuigautomaat of éénschijfsmachine conform de frequenties zoals opgenomen in het prijzenblad.
	Voorwaarden strippen en conserveren Overige voorwaarden bij het strippen en conserveren: • Opdrachtgever bepaalt de te gebruiken middelen en de glansgraad (mat, zijde- of hoogglans); • Toegepaste polymeerdispersies zijn van hoogwaardige kwaliteit, bevatten PU-bestanddelen en zijn duurzaam; • Opdrachtnemer werkt volgens de gestelde (onderhouds)voorschriften van de vloerfabrikant en zodanig dat eventuele garantie behouden blijft. • Bij nieuwe vloerafwerkingen die fabrieksmatig zijn beschermd (bijvoorbeeld marmoleum van Forbo Topshield 2 of PVC-vloerbedekkingen) wordt de vloer alleen periodiek conform voorschriften gereinigd en uitgewreven.
63.	Opleidingseisen specialistisch vloeronderhoud De schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer die specialistisch vloeronderhoud uitvoeren bij Opdrachtgever dienen in het bezit te zijn van de SVS-diploma's "Basisopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" of vergelijkbaar.

Eisen t.a.v. glas- en gevelreiniging	
Eis	**Omschrijving**

64.	Glasbewassing
	Glasbewassing maakt onderdeel uit van de opdracht. Opdrachtgever is echter vrij deze bij derden onder te brengen. Opdrachtgever bepaalt de frequenties van de glasbewassing.
	
	Ten aanzien van de glasbewassing gelden onderstaande eisen:
	• Het gebruik van de tuckerpole is niet toegestaan, tenzij het te wassen glas niet met behulp van een ladder of hoogwerker te bereiken is;
	• Bij het opgeven van de tarieven voor de glasbewassing dient Opdrachtnemer uit te gaan van een prijs per m^2 per beurt. De prijzen dienen te worden opgesplitst in:
	  ○ Binnengevelglas (inclusief omlijsting met een maximale breedte van 40 cm);
	  ○ Buitengevelglas, al dan niet transparant (inclusief omlijsting met een maximale breedte van 40 cm);
	  ○ Separatieglas (inclusief omlijsting met een maximale breedte van 15 cm).

	• Bij het opstellen van de verrekenprijzen dient Opdrachtnemer per locatie met de aanwezige moeilijkheidsgraden rekening te houden. • Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden door een onderaannemer laat uitvoeren, dient Opdrachtnemer hiervan de naam door te geven aan Opdrachtgever. • De glazenwassers dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het convenant gevelreiniging.
65.	Glazenwassersinstallatie Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van eventuele glazenwassersinstallaties. Aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik is voor rekening van Opdrachtnemer.
66.	Kozijnen & spinrag De omlijstingen/kozijnen dienen op correcte wijze te worden bewassen en zonder lekstrepen/druppels te worden achtergelaten. Daarnaast dient het spinrag op het glas en aan de kozijnen weggehaald te zijn.
	Planning glas Opdrachtnemer dient jaarlijks met Opdrachtgever een planning samen te stellen waarop staat aangegeven wanneer de bewassingbeurten worden uitgevoerd.

Eisen t.a.v. middelen, materialen en machines	
Eis	**Omschrijving**
68.	Etikettering van middelen en materialen Alle schoonmaakmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. Opdrachtgever kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven.
69.	Middelen en materialen Opdrachtnemer draagt zorg bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de benodigde middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De ingezette schoonmaakkarren, machines en overige zichtbare hulpmiddelen zijn schoon, goed onderhouden, representatief en passend bij de professionele uitstraling van opdrachtgever. De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat worden vastgelegd.
70.	Milieucriteria Opdrachtnemer houdt zich aan de door mvicriteria.nl opgestelde normen, minimaal Basis. Opdrachtnemer dient milieubesparende middelen, materialen en machines in te zetten. Opdrachtnemer dient het aantal in te zetten producten zoveel mogelijk te beperken. De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Opdrachtnemer dient voor haar middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: toepassing, dosering, veiligheidsaspecten en algemeen geldende voorschriften. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. Op de locatie(s) van Opdrachtgever dienen productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek. Indien Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, van schoonmaakmaterialen, middelen en machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van alle afvalstromen gerelateerd aan de schoonmaak in de daarvoor bestemde containers.
71.	Opslag van middelen Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.

Kwaliteitseisen	
Eis	**Omschrijving**
72.	Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) Middels DKS zal minimaal maandelijks op locatie per taak een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS-metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaild naar de contactpersoon van Opdrachtgever.
73.	Kwaliteitsmetingen Op locatie zullen er kwaliteitsmetingen door een erkend onafhankelijk gediplomeerde VSR-kwaliteitscontroleur of -inspecteur uitgevoerd worden. Dit zijn VSR-metingen. Opdrachtgever heeft het recht om kwaliteitsmetingen wel of niet aan te kondigen. Opdrachtgever is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen en de wijze van aankondiging aan te passen. De uitkomst van elke kwaliteitsmeting wordt binnen vijf werkdagen, digitaal, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld.
74.	Acceptable Quality Limit (AQL) Alle ruimtes in het prijzenblad worden teruggebracht naar onderstaande categorieën en moeten voldoen aan de AQL-waarden volgens de VSR-KMS meetmethode (NEN 2075): • Verkeersruimten AQL 7 • Sanitaire ruimten AQL 4 • Bureaukamers AQL 7 • Leslokalen AQL 7
75.	Belevingsmetingen (digitaal) Naast bovengenoemde kwaliteitsmetingen kunnen er periodiek belevingsmetingen worden uitgevoerd door een onafhankelijk inkoopadviesbureau. De uitkomst van elke belevingsmeting wordt na sluiting van de meting binnen vijftien werkdagen, digitaal, in het bezit van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesteld.
76.	Verbeterplannen Bij onvoldoende op een externe kwaliteitsmeting en/of belevingsmeting levert Opdrachtnemer binnen één (1) week een verbeterplan aan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken/aandachtspunten worden opgelost en over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
77.	Hermeting Blijkt uit de uitkomst van een kwaliteitsmeting dat een locatie niet voldoet aan de gestelde minimum kwaliteitseisen (minimaal één (1) van de categorieën scoort een onvoldoende), dan wordt er een hermeting uitgevoerd op alle categorieën. Een hermeting is niet van toepassing bij belevingsmetingen. De periode tussen een kwaliteitsmeting en de hermeting zal minimaal zeven werkdagen en maximaal twintig werkdagen, na versturen van het rapport, bedragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over hoe de geconstateerde gebreken zijn opgelost en informeert Opdrachtgever over de gedane acties om de gebreken in de toekomst te voorkomen.
	Kosten kwaliteitsmetingen De kosten voor de reguliere kwaliteitsmeting zijn voor rekening van Opdrachtgever. De kosten voor een hermeting zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten voor een hermeting bedragen € 395,00 excl. btw voor locaties groter dan 5.000 m^2, € 295,00 excl. btw (voor locaties tussen 1.000 en 5.000 m^2) en € 190,00 excl. btw voor locaties kleiner dan 1.000 m^2. Opdrachtnemer betaalt de factuur binnen 14 dagen aan onafhankelijk adviesbureau.
79.	Malusregeling Aan de uitkomst van de kwaliteitsmetingen is door Opdrachtgever een malusregeling gekoppeld. De malus is van toepassing indien blijkt dat de uitkomst van een reguliere meting met minimaal twee onvoldoendes is gewaardeerd of als een hermeting met op één (1) van de categorieën onvoldoende is gewaardeerd. Bij een onvoldoende kwaliteit kan de volgende maximale malus op de maandfactuur toegepast worden: • één onvoldoende (alleen van toepassing op een eerste hermeting) geeft een vermindering op het maandbedrag van 5%; • twee onvoldoendes (van toepassing op een reguliere meting en eerste hermeting) geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • drie of vier onvoldoendes (van toepassing op een reguliere meting en eerste hermeting) geeft een vermindering op het maandbedrag van 15%.

	Indien de uitkomst van een hermeting naar aanleiding van een eerdere hermeting opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%; • drie of vier onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 40%. De maandfactuur is de te factureren maand waarin de kwaliteitsmeting heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op de vaste maandelijkse schoonmaakkosten van de betreffende locatie waar de kwaliteitsmeting/hermeting heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever zal de malus bevestigen zodra de inhoud van het beoordelingsrapport vaststaat. Indien het niet mogelijk is de korting op de maandfactuur toe te passen op de betreffende of een volgende maandelijkse termijn, dan zal Opdrachtnemer het met de korting gepaard gaande bedrag, binnen 30 dagen na ontvangst van de bevestiging aan Opdrachtgever betalen.
80.	<u>Wijziging methodiek</u> Opdrachtgever heeft het recht gedurende de looptijd van de overeenkomst een ander kwaliteitcontrolesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtgever twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stelt.
	<u>Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) Scoringsmodel</u> Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's omschreven in de KPI-scoringsmodel. Dit model kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. Indien Opdrachtnemer een score behaalt van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, dient Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie (3) achtereenvolgende periodes (kwartalen) waarbinnen het minimale percentage van 85% gedurende het eerste contractjaar en/of 90% vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
82.	<u>Score KPI-scoringsmodel</u> Opdrachtnemer dient de bewijslast van het KPI-scoringsmodel binnen drie weken aan te leveren. Wordt deze verplichting door Opdrachtnemer niet nagekomen, worden er geen punten toegekend. Indien Opdrachtgever besluit het KPI-scoringsmodel onderdeel te maken van het contractbeheer door een onafhankelijk adviesbureau, verplicht Opdrachtgever zich om de bewijslast zoals opgenomen binnen een maand na afloop van het kwartaal aan te dragen. Wordt deze verplichting door Opdrachtgever niet nagekomen, worden de volledige punten toegekend.

Eisen t.a.v. communicatie- en evaluatie	
Eis	**Omschrijving**
83.	<u>Evaluatiegesprekken</u> Opdrachtnemer is contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor Opdrachtgever en zal minimaal volgens onderstaand schema worden besproken. Opdrachtnemer dient voor aanvang van elk contractjaar een planning voor de gesprekken op te stellen en deze voor akkoord af te stemmen met Opdrachtgever. De door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit is in belangrijke mate bepalend voor de frequentie. Frequentie evaluatiegesprekken: • Operationeel: Eenmaal per twee weken afstemming op locatie van Opdrachtgever; • Operationeel / tactisch: Minimaal eenmaal per kwartaal op locatie van Opdrachtgever; • Tactisch / strategisch: Minimaal twee (2) maal per jaar op locatie van Opdrachtgever.
84.	<u>Gebouwinformatieboek</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er naast het logboek ook een gebouwinformatieboek aanwezig is. Dit boek bevat onder andere informatie over: werkprogramma's, ruimtestaten, taakkaarten, bedrijfsinformatie,

	productinformatie- en veiligheidsbladen, planning periodieke werkzaamheden, BHV en veiligheidsreglementen. Verder bevat het gebouwinformatieboek alle actuele contactgegevens van Opdrachtnemer welke voor Opdrachtgever relevant zijn.
85.	<u>Klachtenafhandeling</u> Inzake de klachtenafhandeling is afgesproken dat Opdrachtgever een klacht zal beoordelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Betreft het een klacht, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen meldingen, verstoringen en/of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende procedure op te volgen: • verstoringen van of klachten over het reguliere schoonmaakproces dienen op werkdagen binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; • daarnaast dient van alle ontvangen meldingen, verstoringen en klachten op werkdagen binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg door de contractbeheerder en/of Opdrachtgever worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.
	<u>(Digitaal) logboek</u> Opdrachtnemer draagt op locatie zorg voor de aanwezigheid van een zogenaamd (digitaal) logboek. Hierin dienen dagelijks eventuele op- en of aanmerkingen door partijen met betrekking tot de door Opdrachtnemer uitgevoerde/uit te voeren werkzaamheden te worden vermeld. Dagelijks zal het logboek door partijen geraadpleegd worden, zodat er maatregelen genomen kunnen worden naar aanleiding van de vermelde op- en/of aanmerkingen. Ter verificatie dient het logboek dagelijks (digitaal) geparafeerd te worden door objectleiding/medewerker van Opdrachtnemer. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden (digitaal) geparafeerd te worden “voor gezien”.
87.	<u>Planning periodieke werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever aan het begin van ieder kalenderjaar per locatie een planning met weeknummers ontvangt voor de periodieke werkzaamheden, welke door de locatie wordt goedgekeurd en vervolgens ter informatie bij de contractbeheerder wordt aangeleverd.
88.	<u>Werkoverleg</u> Opdrachtnemer en haar medewerkers verbinden zich deel te nemen aan al het door Opdrachtgever georganiseerde werkoverleg indien dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.

	<u>Managementrapportage</u>
	Opdrachtnemer dient de managementrapportage na elk kwartaal binnen drie (3) weken aan de contactpersoon van Opdrachtgever te verstrekken. Onderwerpen managementrapportage:
	• Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
	• Overzicht schoonmaakmedewerkers:
	  ○ aantal;
	  ○ RAS-diploma
	  ○ BHV-diploma of aanwezigheid noodknop-/alarmsysteem;
	  ○ overzicht van overige opleidingen;
	  ○ overzicht van instructies;
	  ○ soort contract (tijdelijk of vast);
	  ○ instructie PvE en werkprogramma;
	  ○ VOG;
	  ○ werkkleding.
	• Overzicht leidinggevend personeel:
	  ○ aantal leidinggevende per dag;
	  ○ aantal leidinguren per dag;
	  ○ diploma’s;
	  ○ BHV-diploma.
	• Overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren periodieke schoonmaakwerkzaamheden;

	• Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
	• Uitslagen en uitkomsten van DKS, externe kwaliteitsmetingen en/of belevingsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
	• Verbeterplannen;
	• Onderwerpen uit het KPI-scoringsmodel welke door Opdrachtnemer aangetoond dienen te worden, zie ook kolom D (Wie dient KPI aan te tonen? SMB/Opdrachtgever).
	• Verslagen evaluatiegesprekken;
	• Ziektepercentage over afgelopen periode;
	• Totaal financieel overzicht van afgelopen periode met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en periodieke werkzaamheden;
	• Inzet SROI;
	  ○ totaal aantal ingezette SROI-medewerkers;
	  ○ periode van inzet SROI-medewerkers;
	  ○ percentage van de opdrachtwaarde exclusief btw.
	• Overzicht ureninzet.
	
	Op verzoek van Opdrachtgever en/of contractbeheerder worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
	
	Indien Opdrachtnemer de managementrapportage niet binnen drie weken aanlevert, worden de betreffende scores in het KPI-scoringsmodel op “0 punten” gezet.