



Glasbewassing inkopen



Een handleiding voor opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven
(in de rol van hoofdaannemer) om de Code Verantwoordelijk Marktgedrag
in de praktijk te brengen



Beschikbaar gesteld via NEVI Kennislab

Versie: 22 juli 2016

Voorwoord

Deze whitepaper is geschreven voor inkopers en opdrachtgevers van schoonmaak- en glazenwasserswerk in de zakelijke markt, de publieke sector, het onderwijs en de zorg; en voor schoonmaakbedrijven die voor glasbewassing een onderaannemer inschakelen.

Na het lezen heeft u inzicht in de huidige glazenwassersbranche, bent u op de hoogte van wet- en regelgeving en weet u wat úw verantwoordelijkheid als opdrachtgever of hoofdaannemer hierin is. Tegelijkertijd is deze whitepaper een handleiding om de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de praktijk te brengen.

In 2010 ontstond de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, die als doel heeft de **marktverhoudingen en de kwaliteit van (de uitvoering van) het werk te verbeteren**. Schoonmaak- en glazenwassersbedrijven profileren zich sindsdien steeds meer als dienstverlener die toegevoegde waarde biedt aan de opdrachtgever. Bijvoorbeeld op het gebied van hospitality en door bij te dragen aan een gezond gebouw, waarin het prettig verblijven is.

Door volgens het gedachtegoed van de Code in te kopen, draagt u bij aan gezonde en veilige werkomstandigheden. Vooral dat laatste is voor glazenwassers essentieel. Ook helpt u mee aan een duurzame branche, die één van de grootste werkgevers van Nederland vormt.

Al bijna 1.000 schoonmaak- en glazenwassersbedrijven en opdrachtgevers tekenden de Code en committeren zich aan het gedachtegoed.

Een aantal **branchekeurmerken** ondersteunt deze verbeteringen. Zo verzekert het OSB-Keurmerk opdrachtgevers en hoofdaannemers ervan dat glazenwassers hun bedrijf financieel op orde hebben, en dat zij loonheffingen en premies afdragen. Gezien de wettelijke ketenaansprakelijkheid is dit in uw directe belang.

Laat u inspireren en sluit ook aan bij de olievlek die de schoonmaak- en glazenwassersbranche steeds gezonder, duurzamer en aantrekkelijker maakt.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
1. Introductie glazenwassersbranche.....	6
1.1 Toegevoegde waarde van glasbewassing	6
1.2 Onderaanneming.....	6
1.3 Trends.....	7
2. Veilig werken/werken op hoogte.....	8
2.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).....	8
2.2 Werkmethoden	9
2.3 Ontwerpaspecten bij nieuwbouw/omgeving van het gebouw.....	9
2.4 Vakopleidingen.....	10
3. Glasbewassing inkopen	11
3.1 Inleiding.....	11
3.2 Voorbereiding.....	11
3.3 Bestek opstellen	12
3.4 De opdracht gunnen – waar moet u op letten?.....	13
3.4.1 Geschiktheidseisen/selectiecriteria	13
3.4.2. Gunningscriteria	14
4. Uw rol en verantwoordelijkheid als opdrachtgever/hoofdaannemer	16
4.1 Ketenaansprakelijkheid	16
4.2 Zorgplicht.....	16
4.3 Uw verantwoordelijkheid als gebouweigenaar.....	17
5. Verzeker u van goed opdrachtgever- en werkgeverschap.....	18
5.1 Code Verantwoordelijk Marktgedrag.....	18
5.2 OSB en OSB-Keurmerk Glas & Gevel	18
Gebruikte literatuur & websites.....	20

Samenvatting

Deze whitepaper is geschreven voor inkopers en opdrachtgevers van schoonmaak- en glazenwasserswerk in de zakelijke markt, de publieke sector, het onderwijs en de zorg; en voor schoonmaakbedrijven die voor glasbewassing een onderaannemer inschakelen.

Een goed onderhouden gebouw verlengt de levensduur van een pand. Zo gaan kozijnen en ramen langer mee wanneer deze regelmatig worden gewassen. Daarnaast is een goed onderhouden gebouw een visitekaartje voor een organisatie en dragen schone ramen en kozijnen bij aan een prettige werkomgeving. Goede lichtinval bevordert immers een beter binnenmilieu.

Glazenwassersbedrijven hebben een **andere bedrijfsvoering** en personeelsopbouw dan reguliere schoonmaakbedrijven en ook de werkomstandigheden zijn anders.

Na het lezen van de whitepaper heeft u meer zicht op de glazenwassersbranche en de wet- en regelgeving én kent u uw eigen verantwoordelijkheid hierin.

Veilig werken op hoogte

Niet elke **werkmethode** voor glasbewassing is voor elke situatie geschikt. Sommige werkmethoden mogen slechts beperkt worden toegepast in verband met valgevaar en overmatige fysieke belasting (2.2). De keuze voor de werkmethode hangt af van de omstandigheden op, aan en rondom een gebouw. Van elk pand waar een glazenwassersbedrijf werkt, moet het bedrijf een **object Risico Inventarisatie & Evaluatie** maken (2.1).

Inspectie SZW houdt met inspecties bij werkgevers en opdrachtgevers toezicht op naleving en handhaving van de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.

Zowel bij **nieuwbouw** als bij **bestaande bouw** (2.3 en 4.3) bent u als opdrachtgever mede verantwoordelijk voor een veilige uitvoering van de glasbewassing.

Wat is belangrijk bij het inkopen van glasbewassing?

Geschiktheidseisen en **selectiecriteria** (3.4.1) helpen voorafgaand en tijdens een inkoop- of aanbestedingsprocedure de juiste keuze voor een dienstverlener te maken. Stel bij het opstellen van die eisen en criteria de kwaliteit voorop en niet de prijs. Let daarnaast bij de selectie van een glazenwassersbedrijf op bijvoorbeeld zaken als:

- Welke werkmethode wordt toegepast?
- Voert het bedrijf een volledige en betrouwbare administratie? Worden belastingen en premies volledig en op tijd afgedragen en zijn de medewerkers gerechtigd om in Nederland te werken?
- Heeft het bedrijf veilig werken in de bedrijfsvoering geïntegreerd? Past het bedrijf de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf toe?
- Beschikt het bedrijf over vakgeschoolde medewerkers? Is er een opleidingsbeleid, waaruit blijkt dat glazenwassers worden bijgeschoold in het veilig werken op hoogte volgens de actuele richtlijnen?

Aan de hand van de **gunningscriteria** bepaalt u vervolgens de beste aanbieder voor de opdracht (3.4.2).

Uw rol en verantwoordelijkheid als opdrachtgever/hoofdaannemer

In de samenwerking met het glazenwassersbedrijf heeft u zelf ook verantwoordelijkheden.

Zo is er wet- en regelgeving waarin vastligt dat u mede aansprakelijk bent voor de afdracht van premies en loonheffingen van de (onder)aannemer. Dit is de **ketenaansprakelijkheidsregeling** (4.1). Ketenaansprakelijkheid moet voorkomen dat aannemers van werk, of onderaannemers, geen **loonheffing** voor hun personeel betalen en dit geld zelf houden. Door de ketenaansprakelijkheid is elke schakel in de keten aansprakelijk voor alle volgende schakels. Dus ook de opdrachtgever kan hierop worden aangesproken. Ook kunt u een boete krijgen wanneer er illegale werknemers worden aangetroffen.

Verder heeft u als opdrachtgever/hoofdaannemer een taak in het creëren van veilige werkomstandigheden. Onder andere de **Zorgplicht** uit de Arbowet gaat hierover (4.2).

Ten slotte is er de **Code Verantwoordelijk Marktgedrag**, die als doel heeft de marktverhoudingen en de kwaliteit van (de uitvoering van) het werk te verbeteren (4.3).

Er komt dus nogal wat kijken bij een inkoopproces!

OSB-Keurmerk

Kiest u voor een bedrijf met het OSB-Keurmerk, dan werkt u met een bedrijf dat kwaliteit garandeert en financieel betrouwbaar is. OSB-leden beschikken over de juiste verzekeringen waaronder de opzichtverzekering en houden zich aan de cao. Glas- en gevelreinigers kunnen bovenop het OSB-Keurmerk nog het Glas & Gevel Keurmerk halen. Hiermee tonen zij aan dat zij ook aan specifieke veiligheidseisen voldoen (5.2).

1. Introductie glazenwassersbranche

In Nederland zijn er ruim 13.000 schoonmaakbedrijven. Zo'n 3.500 daarvan zijn glazenwassersbedrijven¹, een kleine 1.000 bedient de **zakelijke markt**. Vergeleken met de landelijke grote spelers op de schoonmaakmarkt zijn glazenwassersbedrijven relatief kleine bedrijven met vijf tot vijftien mensen in dienst. De overige bijna driekwart van het aantal glazenwassersbedrijven in Nederland zijn zzp'ers. Zij werken vooral voor particulieren en worden soms in onderaanneming ingehuurd.

Deze whitepaper is geschreven voor inkopers van glasbewassing in de zakelijke markt, de publieke sector, het onderwijs en de zorg.

Hoewel **het specialisme glasbewassing** door de buitenwereld vaak als integraal onderdeel van de schoonmaak wordt gezien, hebben glazenwassersbedrijven een heel andere bedrijfsvoering en personeelsopbouw dan reguliere schoonmaakbedrijven. Glazenwassers werken meestal fulltime en zijn goed opgeleid in het veilig werken op hoogte. Behalve glasbewassing valt gevelonderhoud vaak ook onder hun taken.

Ook de **werkomstandigheden** zijn anders. Glazenwassers werken zowel binnen als buiten. Buiten kan en mag de glazenwasser zijn werk niet doen als het vriest of hard waait. Dit vereist een flexibele planning van de werkzaamheden.

1.1 Toegevoegde waarde van glasbewassing

Een goed onderhouden gebouw verlengt de levensduur van een pand. Zo gaan kozijnen en ramen langer mee wanneer deze regelmatig worden gewassen. Daarnaast is een goed onderhouden gebouw een visitekaartje voor een organisatie en dragen schone ramen en kozijnen bij aan een prettige werkomgeving. Goede lichtinval bevordert immers een beter binnenmilieu.

1.2 Onderaanneming

Glasbewassing wordt dus meestal uitgevoerd door kleine gespecialiseerde bedrijven – ook als u een groot schoonmaakbedrijf contracteert. Grote schoonmaakbedrijven die in een aanbestedingstraject glasbewassing aanbieden, besteden dit specialisme namelijk vaak uit aan zo'n kleinere ondernemer. Er is dan sprake van **onderaanneming**.

Als opdrachtgever of hoofdaannemer (het schoonmaakbedrijf) krijgt u bij de inhuur van aannemers én onderaannemers te maken met wetten waarin is geregeld dat u mede aansprakelijk bent voor de afdracht van premies en loonheffingen van de dienstverlener over zijn personeel. Dit is de **ketenaansprakelijkheidsregeling**. Paragraaf 4.1 gaat hier uitgebreid op in. Ook heeft u als opdrachtgever/hoofdaannemer een taak in het creëren van veilige werkomstandigheden. Onder andere de Zorgplicht gaat hierover (paragraaf 4.2).

¹ Bron: PIANOo – expertisecentrum aanbestedingen, cijfers uit 2013;
<https://www.pianoo.nl/markten/schoonmaak/marktbeschrijving-schoonmaakbranche>

1.3 Trends

De glazenwassersmarkt is een **krimpende markt**, en dat komt vooral doordat opdrachtgevers ervoor kiezen hun glas minder vaak te laten wassen.

Ook de tarieven staan nog altijd onder druk. Niet voor niets verdwijnen aan de onderkant bedrijven, of krimpen deze in. Andere ondernemers kiezen ervoor om naast glasbewassing ook schoonmaakdienstverlening aan te bieden. Soms kan alleen dankzij zo'n stap het onderdeel glasbewassing blijven bestaan.

Een andere **trend** is de wens van veel glazenwassersbedrijven om nog meer aan te sluiten bij de ontwikkeling die de **Code Verantwoordelijk Marktgedrag** teweeg brengt. Namelijk, dat betrokken partijen niet alleen kijken naar de prijs, maar dat juist kwaliteit van de uitvoering van de glasbewassing en de arbeidsomstandigheden moeten worden meegewogen.

Dat in de glazenwassersbranche nog verbetering mogelijk is, blijkt wel uit het feit dat de cao-lonen van glazenwassers de laatste jaren zijn gestegen, terwijl het tarief dat men bereid is om te betalen is gedaald. Dat is geen toekomstbestendige situatie.

Toch is er ook positief nieuws. De glazenwassersbranche staat bekend om haar **innovaties**. Het elektrisch klim- en afdaalapparaat is er daar één van. Dit apparaat is gericht op het heffen van personen om een veilige toegang mogelijk te maken voor onderhoud aan gebouwen op hoogte.

Ook het waspak in combinatie met de prismabril is nieuw. Dit pak verlicht het werk van glazenwassers die met het tucker-polesysteem werken (de wassteelmethode), waarbij zij een wassteel hoog boven hun hoofd houden. Dankzij het pak, met daarin een contragewicht, en de bril is er minder lichaamsbelasting en wordt de nek ontlast.

2. Veilig werken/werken op hoogte

Als men denkt aan veilig werken en glasbewassing, dan denkt men aan werken op hoogte. Werken op hoogte is **één van de grootste risico's** binnen de glazenwassersbranche. Strenge voorschriften zorgen ervoor dat bedrijven flink moeten investeren in opleidingen en arbeidsmiddelen zoals hoogwerkers.

Tegelijkertijd speelt het thema hoe men **gezond en fit** blijft. Glazenwassers werken onder omstandigheden en met materialen die veel van het lichaam vergen. Met de wassteelmethode kijkt de glazenwasser bijvoorbeeld continu omhoog. Niet voor niets is van sommige methodes voorgeschreven dat men deze op een dag slechts beperkt mag toepassen.

2.1 Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Schoonmaakbedrijven en glazenwassersbedrijven die één of meer medewerkers in dienst hebben, zijn verplicht een **Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)** op te stellen. Hiermee doet de werkgever onderzoek naar knelpunten in de arbeidsomstandigheden en kan men deze verbeteren door bijvoorbeeld extra veiligheidsmaatregelen te treffen in een specifieke situatie.

Veilige arbeidsomstandigheden dragen bij aan de motivatie, gezondheid en productiviteit van medewerkers. Als de werkgever van tevoren op risico's inspeelt, wordt verzuim of zelfs ongevallen voorkomen door slechte arbeidsomstandigheden².

Omdat een glazenwasser/gevelbehandelaar bij iedere opdracht met andere gebouwsituaties en gevaren wordt geconfronteerd, kan de werkgever niet volstaan met een bedrijfs-RI&E. Het glazenwassersbedrijf zal **per gebouw** waar gewerkt wordt de werkmethode(n) en veiligheidsmaatregelen moeten bepalen.

Er is een speciale RI&E Schoonmaak, met een apart deel voor glas- en gevelreiniging.

De RI&E Schoonmaak is onderdeel van de **Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf**. Deze heeft een module Veilig werken op hoogte. De Arbocatalogus heeft de instemming van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB), CNV Vakmensen en FNV Bondgenoten.

In de Arbocatalogus voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche staat het **wettelijk vereiste minimale niveau** weergegeven. Dit minimale niveau wordt door de Inspectie SZW gehanteerd bij het toezicht/de inspectie op naleving van de wetgeving en bij de handhaving daarvan.

De Arbocatalogus is onlangs uitgebreid met nieuwe regels voor veilig werken op hoogte³.

² Bron en meer informatie: www.rieschoonmaak.nl

³ Bron en meer informatie: <http://www.ras.nl/actueel/nieuwe-regels-voor-veilig-werken-op-hoogte/> (31 mei 2016, geraadpleegd 13 juni)

2.2 Werkmethoden

Voor werken op hoogte zijn verschillende werkmethoden mogelijk. De keuze voor een methode hangt vooral af van de omstandigheden op, aan en rondom een gebouw.

De goedgekeurde werkmethoden voor werken op hoogte:

- Hoogwerker
- Gevellift (gondel) installatie/meerpersoonsgondel
- Eenpersoonsgondel
- Glazenwasbalkon
- Staand werk (inclusief van binnenuit wassen)
- Werkmethoden dakbewassing (glazen dak)
- Hangladder (permanent en niet-permanent)
- Mastinstallatie
- Staande ladder
- Wassteelmethode
- Safesit
- Elektrisch klim- en afdaaldsysteem

Het is niet zo dat één van deze de beste methode is. Voor elke situatie leent de ene methode zich beter dan de andere. Een **glazenwasbalkon** geeft over het algemeen veel comfort omdat je vrij kunt bewegen. Het is een veilige methode, maar lang niet altijd aanwezig.

Veel glazenwassers houden van afwisseling. Het werken met meerdere methoden op een dag biedt deze afwisseling. Net als het werken met een **hoogwerker**, omdat de glazenwasser zich gedurende een dag steeds verplaatst en daarbij de machine bedient. Deze methode neemt in populariteit toe. Ontwerpers van gebouwen zijn daar blij mee omdat hun gebouw onaangetast blijft. Keerzijde is dat het strenge eisen stelt aan de omgeving van het gebouw.

Voor de methoden ‘**staande ladder**’, ‘**wassteelmethode**’, ‘**safesit**’ (inclusief elektrisch klim- en afdaaldsysteem) en ‘**eenpersoonsgondel**’ geldt: acceptabel, mits. Deze terughoudendheid heeft te maken met valgevaar en overmatige fysieke belasting.

Verder stuit van binnenuit wassen in de praktijk nog al eens op weerstand van bewoners/gebruikers van het gebouw.

2.3 Ontwerpaspecten bij nieuwbouw/omgeving van het gebouw

Een object-RI&E bepaalt welke methode geschikt is voor het glas- en gevelonderhoud aan een gebouw. Bij nieuwbouw is in het Bouwbesluit van 2012 vastgelegd dat bij de aanvraag van een bouwvergunning de aanvrager rekening behoort te houden met benodigde voorzieningen⁴ voor veilig onderhoud.

⁴ Meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/formulieren/2012/03/19/formulier-toetsingskader-veilig-onderhoud>

Van invloed op de keuze voor een werkmethode (en op de veiligheidsomstandigheden van glazenwassers en gevelreinigers)⁵:

- Waterpartijen
- Groen/struiken
- Straatmeubilair
- Draagkracht ondergrond
- Belendende percelen
- Talud
- Verkeer
- Bovenleidingen (elektranet, trein, tram, bus)

Aan het gebouw zelf hebben ontwerpaspecten invloed, zoals:

- Dakoverstekken
- Uitkragende delen in gevel
- Diepe neggen
- Verschillende dakhoogten
- Dak niet bruikbaar door penthuis of obstakels / installaties op dak
- Scherpe hoeken
- Kozijnindelingen

In paragraaf 4.3 staat welke verantwoordelijkheid u als opdrachtgever hierin heeft.

2.4 Vakopleidingen⁶

Voor glazenwassers en gevelreinigers zijn er officiële specialistische vakopleidingen, zoals de opleidingen Vakopleiding Glazenwasser en Vakopleiding Gevelonderhoud. SVS ⁷ biedt deze vakopleidingen aan en neemt de examens af. Binnenkort verandert deze situatie en wordt de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en glazenwassersbranche⁸ (RAS) de examinerende instantie. Deze organisatie neemt al veel examens voor andere schoonmaakvakopleidingen af.

Naast het leren van het vak staat veiligheid centraal. Aan bod komt **leren werken met klimmaterialen**, zoals de gevelonderhoudsinstallatie, hoogwerker en permanente hangladder en oefenen van glasbewassingsmethoden.

Voor het werken met sommige werkmethoden – die alleen in uitzonderingsgevallen zijn toegestaan, zoals de safesitmethode – is de Module Glazenwasser in Uitzonderingssituaties verplicht. Deze kan alleen worden gevolgd als de vakopleiding met succes is afgerond.

De eind- en toetstermen van de opleiding Glazenwasser en de opleiding Gevelonderhoud worden momenteel geactualiseerd. De markt wordt vrijgegeven waardoor er mogelijk meer aanbieders

⁵ Bron: *Veilig werken op hoogte*

⁶ Bron: www.svs-opleidingen.nl

⁷ Opleidingsinstituut voor de schoonmaakbranche

⁸ Meer informatie: www.ras.nl

komen van deze opleidingen. Verder krijgt de opleiding een modulaire opbouw. Via de websites van RAS en OSB blijft u op de hoogte van de actuele ontwikkelingen.

3. Glasbewassing inkopen⁹

Bent u:

- inkoper van schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening
- schoonmaakbedrijf dat glasbewassing inkoopt en in onderaanneming aanbiedt
- of opdrachtgever van glasbewassing

dan leest u in dit hoofdstuk hoe u tijdens het inkoopproces een basis creëert voor een gezonde samenwerking met uw dienstverlener op het gebied van glasbewassing, gebaseerd op de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Ook leest u wat uw verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid is, als het gaat om de afdracht van premies, loonheffingen en veiligheid.

3.1 Inleiding

De schoonmaak- en glazenwassersbranche kampt al jaren met **dalende prijzen**. Opdrachtgevers stellen hoge eisen en selecteerden te lang op de laagste prijs. Schoonmaakbedrijven en glazenwassersbedrijven schreven in, wetende nauwelijks aan de eisen te kunnen voldoen.

Glazenwassersbedrijven, vaak in onderaanneming, kregen als laatste schakel met nog meer prijsdruk te maken. Zelfs de veiligheid komt dan in het gedrang. Voor alle partijen een zeer onwenselijke situatie, waar de **Code Verantwoordelijk Marktgedrag** langzaam verbetering in brengt. Deze pleit voor gezond marktgedrag met duurzame verankering van professionaliteit, kwaliteit en omgangsvormen.

Opdrachtgevers en hoofdaannemers hebben hierin ook een **verantwoordelijkheid**. Zij moeten sturen op kwaliteit, betrokkenheid en respect. Een goede basis voor een gezonde samenwerking begint bij het inkopen van schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening.

3.2 Voorbereiding

In de uitgave *Goed inkopen: een schone zaak*¹⁰ staan **vier gouden regels** voor goede inkoop van schoonmaak. En die gelden niet alleen voor grote bedrijven, overheden en schoonmaakbedrijven die glasbewassing inkopen. Ook wanneer u een kleine organisatie vertegenwoordigt of u koopt in namens een VvE zijn deze regels, vertaald naar uw situatie, van toepassing:

⁹ Dit hoofdstuk is tot stand gekomen met inhoud uit de publicatie *Goed inkopen – een schone zaak*; aangevuld met informatie uit leaflets van de Ondernemersorganisatie Schoonmaak -en Bedrijfsdiensten (OSB), waaronder de leaflet *Verantwoord inkopen van glasbewassing*. *Goed inkopen – een schone zaak* is een uitgave van PIANOo (expertisecentrum aanbesteden en onderdeel van het ministerie van Economische Zaken) en OSB.

¹⁰ Een uitgave van PIANOo (expertisecentrum aanbesteden) en OSB

1. Doe recht aan de belangen van alle partijen, informeer naar wat er speelt in de branche.
2. Stel de kwaliteit voorop en leg deze vast in functionele eisen en wensen. Laat u alleen de prijs uw keuze bepalen, dan bent u aan het einde van een contract misschien juist wel duurder uit.
3. Zorg voor goede communicatie in bijvoorbeeld marktconsultaties¹¹ of persoonlijke contacten met marktpartijen. Een marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen.
4. Maak heldere en controleerbare afspraken. Onderdeel van de gedragscode is regelmatig overleg met de interne klant, met de opdrachtnemer en met de medewerkers van de opdrachtnemer.

Er zit een aantal voordelen aan het **apart aanbesteden van glasbewassing**, dan wel het als een apart perceel aan te besteden binnen een groter schoonmaakbestek. U voorkomt dat u extra marge betaalt aan het schoonmaakbedrijf, en u heeft meer inzicht in de selectie en kwaliteit van het glazenwassersbedrijf. U heeft meer grip op uw rol als opdrachtgever en op uw verantwoordelijkheden.

Een goede **voorbereiding** kost tijd, maar verdient zich terug. Wat kunt u doen?

1. Zorg voor **draagvlak**. Is uw organisatie en/of zijn uw bewoners zich bewust van de toegevoegde waarde van schoonmaak en glasbewassing? Zien zij in dat dit onderhoud bijdraagt aan de kwaliteit en de uitstraling van de eigen organisatie?
2. Vorm een **expertteam** met FM, inkoop, contractmanagement en eindgebruiker. Vertegenwoordigt u een klein bedrijf, dan is er misschien iemand uit uw omgeving met kennis van het inkoopproces en/of affiniteit met facilitaire dienstverlening.
3. **Weet wat u vraagt**. Wat is voor uw organisatie de toegevoegde waarde van glasbewassing? Hygiëne, gezondheid of representativiteit? Een goed onderhouden gebouw heeft een bepaalde uitstraling naar medewerkers en klanten. Bovendien, wanneer u een gebouw goed onderhoudt, verlengt u de levensduur ervan. Zo gaan kozijnen en ramen dan langer mee.
4. **Ken de markt**, bijvoorbeeld door een benchmark. Wie zijn de regionale spelers? Wat doet een bedrijf aan mvo en duurzaamheid?

3.3 Bestek opstellen

Zowel voor grote aanbestedingsopdrachten, als voor kleinere contracten geldt dat een goede selectie aan de voorkant tijd en geld oplevert aan de achterkant. In een bestek beschrijft u het uit te voeren werk. Wat verder nog van belang is bij het opstellen van een bestek:

1. Kies een **contractvorm**. Vooral schoonmaakbedrijven maken onderscheid tussen een inspanningsgericht contract, dat taken voorschrijft; en een resultaatgericht contract, waarin alleen afspraken over de gewenste kwaliteitsnorm staan. In de glazenwassersbranche is deze ontwikkeling minder van toepassing.
2. Bepaal de **prijs-kwaliteitverhouding**. Volgens gunning op basis van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) dient kwaliteit dusdanig zwaar te wegen dat het niet alsnog gaat om (verkapte) gunning op prijs. Formuleer relevante criteria voor kwaliteit die substantieel zijn en een behoorlijk onderscheidend vermogen kennen.

¹¹ Meer informatie hierover: <https://www.pianoo.nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie>

3. Vraag als onderbouwing van de prijs om een **openboekrekening**. Transparantie is de sleutel tot vertrouwen. Partijen die geselecteerd worden, dienen vervolgens een onderbouwing van hun inschrijfsom te geven die bestaat uit drie componenten: directe kosten, indirecte kosten en winstmarge. Die laatste wordt door de opdrachtgever gegarandeerd zodat de opdrachtnemer bij de uitvoering niet meer hoeft te knijpen op personeelskosten om zijn winstmarge te behalen.
4. Stel de **contractduur** vast. Korte contracten geven uw schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlener weinig kans de beste dienstverlening te bieden. Behalve bij raamovereenkomsten zijn er geen beperkingen voor de duur van een overeenkomst. Een goede verhouding in een lang durend contract is een vaste contractperiode met een aantal optie jaren. Bijvoorbeeld een contract van acht jaar, met drie vaste jaren en vijf keer een optie om met één jaar te verlengen.
Voordelen van een lange duur zijn meer stabiliteit, een betere relatie, leereffect bij de opdrachtgever en opdrachtnemer en minder aanbestedingsprocedures en contractwisselingen (bespaart geld).
5. Een **proefperiode** van drie tot zes maanden is heel normaal, zodat u kunt beoordelen of de opdrachtnemer de gemaakte afspraken naar tevredenheid nakomt.
6. Wel of geen **bonus-malus**? Dit systeem, met tijdelijke financiële consequenties, blijkt in de praktijk slecht te werken. Het is ingewikkeld, geeft verkeerde prikkels en getuigt niet van vertrouwen. Beide partijen hebben immers afgesproken dat de opdrachtnemer het contract naar tevredenheid uitvoert.
Bovendien, als u afspraken maakt over contractverlenging bij goed werk, dan is dat de bonus. Komt een opdrachtnemer structureel afspraken niet na, dan kunt u het contract ontbinden of niet verlengen.
7. **Prijsstijgingen** kunnen door ontwikkelingen in de cao en nieuwe wettelijke verplichtingen voorkomen. Maak afspraken over hoe u gedurende de looptijd van het contract kostenstijgingen doorvoert.
8. **Prestatie-indicatoren** scheppen heldere voorwaarden over de manier waarop de opdrachtnemer de kwaliteit tegen de afgesproken prijs levert. Belangrijk is dat deze goed worden gedefinieerd en controleerbaar zijn.
9. Maak het de markt niet onnodig moeilijk. **Houd het bestek kort** en zorg voor relevante vraagstelling en duidelijke beoordelingsystematiek. Beperk administratieve lasten.

3.4 De opdracht gunnen – waar moet u op letten?

Onderdeel van een bestek zijn de **geschiktheidseisen/selectiecriteria** en **gunningscriteria**. Geschiktheidseisen en selectiecriteria zijn respectievelijk eisen en wensen waaraan een bedrijf moet voldoen om aan de verdere procedure mee te kunnen doen. Aan de hand van gunningscriteria bepaalt u de beste aanbieder voor de opdracht.

3.4.1 Geschiktheidseisen/selectiecriteria

PIANOO¹² legt selectiecriteria als volgt uit: wensen voor het beperken van het aantal gegadigden.

Relevante **geschiktheidseisen/selectiecriteria**¹³ bij de selectie van een glazenwassersbedrijf zijn:

¹² Expertisecentrum voor aanbestedingen – onderdeel van het ministerie van Economische Zaken, www.pianoo.nl

¹³ Bron: *Verantwoord inkopen van glasbewassing*

- Voert het bedrijf een volledige en betrouwbare administratie, worden belastingen en premies volledig en op tijd afgedragen en zijn de medewerkers gerechtigd om in Nederland te werken? Dit is het geval bij bedrijven die beschikken over het OSB-Keurmerk (zie ook paragraaf 5.2).
- Heeft het bedrijf veilig werken in de bedrijfsvoering geïntegreerd? Dit is in ieder geval gewaarborgd als bedrijven beschikken over bijvoorbeeld het OSB-Keurmerk Glas & Gevel (zie paragraaf 5.2) of een VCA-certificaat.
- Past het bedrijf de cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf toe? Dit is het geval bij bedrijven die beschikken over het OSB-Keurmerk.
- Beschikt het bedrijf over vakgeschoolde medewerkers? Dit is het geval bij bedrijven met een opleidingsbeleid/plan, waaruit blijkt dat glazenwassers worden opgeleid en bijgeschoold in het veilig werken op hoogte volgens de actuele richtlijnen.
- Werkt het bedrijf conform de RI&E Glas- en Gevelreiniging?
- Ook glazenwassersbedrijven hebben de ambitie invulling te geven aan social return. Gezien de aard en organisatie van de werkzaamheden zijn de mogelijkheden voor mensen met een fysieke beperking echter gering.
Voor de groep zonder fysieke beperking, maar wel met enige afstand tot de arbeidsmarkt, spelen glazenwassersbedrijven wél een grote rol. Ondernemers in de glasbewassing doen veel meer dan gemiddeld aan begeleiding van bijvoorbeeld medewerkers die uit de schuldhulpverlening komen. Ook het omgekeerde komt voor: werkgevers begeleiden medewerkers in de doorverwijzing naar hulpverlening.

3.4.2. Gunningscriteria

In het verlengde van de geschiktheidseisen helpen **gunningscriteria**¹⁴ u bij uw keuze. Controleer ook tijdens de uitvoering van het werk of de glazenwasser conform deze afspraken werkt, en of eventuele onderaannemers aan dezelfde eisen voldoen.

NB. In het kader van de ketenbeheersing/aansprakelijkheid (zie paragraaf 4.1) dient het aantal onderaannemers, en het aantal onderaannemers van onderaannemers, zoveel mogelijk beperkt te worden.

Voorbeelden van gunningscriteria:

- De aanwezigheid van een actuele object-RI&E voor het pand. Deze RI&E kan door een externe deskundige worden opgesteld of door het glasbewassingsbedrijf dat de opdracht uitvoert. De object-RI&E dient aan te sluiten bij uw eigen bedrijfs-RI&E. Bij een aanbesteding kunt u vooraf een RI&E (laten) opstellen die u onderdeel van het bestek laat uitmaken. U krijgt dan vergelijkbare offertes.
- Frequentie en kwaliteitsniveau van de glasbewassing
- Planning van werkzaamheden en informeren van pandbewoners
- Werktijden
- Vakopleiding van de in te zetten glazenwassers
- Herkenbare bedrijfskleding
- Legitimatie van de glazenwassers
- Afspraken over het gebruik van mp3-spelers en mobiele telefoons door glazenwassers tijdens werktijd
- Bereikbaarheid van uw pand

¹⁴ Bron: *Verantwoord inkopen van glasbewassing*

- Wijze en frequentie van de communicatie met de opdrachtgever
- Onderhoud en keuring van de eigen arbeidsmiddelen die door de glazenwasser worden ingezet
- Wijze van facturering
- Hoe gaan u en uw dienstverlener om met meerwerk (opdracht, facturering, et cetera)?
- Mate van betrokkenheid – is de dienstverlener goed bereikbaar? Reageert hij snel op vragen? En speelt hij proactief in op processen van de opdrachtgever?
- Sluit de bedrijfscultuur van de dienstverlener aan bij uw eigen bedrijfscultuur? Zo zijn er conservatieve glazenwassersbedrijven en bedrijven die veel investeren in automatisering. Deze ondernemers kunnen tot op het uur nauwkeurig gespecificeerde planningen aanleveren en zo optimaal op de functie van het gebouw inspelen.
- Wat doet het glazenwassersbedrijf aan duurzaam ondernemen? Bijvoorbeeld door zo min mogelijk milieubelastende middelen te gebruiken. Een andere kant ervan is de mate van maatschappelijke betrokkenheid. Er zijn glazenwassersbedrijven die vrijwilligerswerk doen, of veel aan sponsoring in de regio.

Kies een **gunningsmodel** waarmee kwaliteit hoger scoort dan prijs. Voorbeelden van innovatieve gunningsmodellen staan in de uitgave *Goed Inkopen – een schone zaak*¹⁵.

¹⁵ Handleiding uitgegeven door OSB en PIANOo

4. Uw rol en verantwoordelijkheid als opdrachtgever/hoofdaannemer

4.1 Ketenaansprakelijkheid

In het kader van de ketenaansprakelijkheid is de **financiële betrouwbaarheid** van uw glasbewassingsdienstverlener van belang. Als opdrachtgever of hoofdaannemer bestaat namelijk de kans dat u aansprakelijk wordt gesteld wanneer uw schoonmaak- of glazenwassersbedrijf geen belasting betaalt, geen sociale premies afdraagt of mensen in dienst heeft die niet in Nederland mogen werken.

Ketenaansprakelijkheid moet voorkomen dat aannemers van werk, of onderaannemers, geen **loonheffing** voor hun personeel betalen en dit geld zelf houden. Vooral voor bedrijven die hun financiën niet op orde hebben is deze verleiding groot, zo is in het verleden gebleken. Door de ketenaansprakelijkheid is elke schakel in de keten aansprakelijk voor alle volgende schakels.

Opdrachtgevers en hoofdaannemers realiseren zich vaak onvoldoende dat zij deze verantwoordelijkheid mede dragen. Uitleg over ketenaansprakelijkheid staat op de website van de Belastingdienst¹⁶.

Meer zekerheid over de financiële betrouwbaarheid van een schoonmaak- of glazenwassersbedrijf biedt zijn **lidmaatschap van OSB**¹⁷ (Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten). Alle OSB-leden worden namelijk periodiek gecontroleerd op afdrachten van belasting en sociale premies en op (de juistheid van) identiteitsdocumenten van de medewerkers.

Dit gebeurt aan de hand van de SNA-norm (SNA 4400-1), die integraal deel uitmaakt van het OSB-Keurmerk. Doel is u als opdrachtgever of hoofdaannemer zoveel mogelijk te beschermen tegen naheffing van de Belastingdienst of boetes van de Inspectie SZW.

Ten slotte heeft u als opdrachtgever ook een maatschappelijke rol in de keten. Stel dat een opdrachtnemer – uw dienstverlener – geen premies afdraagt en failliet gaat, dan gaat dat ten koste van bijvoorbeeld de pensioenen van de medewerkers.

4.2 Zorgplicht

De Zorgplicht schrijft voor dat u als werkgever en/of opdrachtgever zorgt voor een veilige werksituatie, dat u daarvoor maatregelen treft en aanwijzingen geeft. De plicht heeft betrekking op uw aansprakelijkheid als werkgever voor de schade van mensen die arbeid voor u verrichten *in de uitoefening van uw beroep of bedrijf*.

De crux zit in de passage 'in de **uitoefening van uw beroep** of bedrijf'. Een eigenaar van een schoonmaakbedrijf die een uitzendkracht, zelfstandige of een ander bedrijf inhuurt om

¹⁶

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/aangifte_betalen_en_toezicht/aansprakelijkheid/ketenaansprakelijkheid/ketenaansprakelijkheid

¹⁷ Meer informatie: www.osb.nl

schoonmaakwerkzaamheden (zoals glasbewassing) te verrichten, heeft een zorgplicht. Net als een glazenwassersbedrijf dat zzp'ers inhuurt.

Maar heeft u een verzekeringskantoor en huurt u een bedrijf in dat de ramen van het kantoor wast, dan zijn dit werkzaamheden die niet tot uw beroeps- of bedrijfsuitvoering gerekend kunnen worden.

4.3 Uw verantwoordelijkheid als gebouweigenaar

In bestaande situaties bepaalt de **object-RI&E** van de dienstverlener welke methode(n), in combinatie met de omgevings- en gebouwmomstandigheden, geschikt is/zijn voor het glas- en gevelonderhoud van het pand of een deel van het pand.

Maar ook u als opdrachtgever besteedt in uw eigen RI&E aandacht aan veilig en gezond werken door derden in en aan uw pand.

Bij nieuwbouw is in het **Bouwbesluit** van 2012 vastgelegd dat bij de aanvraag van een bouwvergunning de aanvrager rekening behoort te houden met benodigde voorzieningen¹⁸ voor veilig onderhoud. Hiervoor is het Toetsingskader 'Veilig onderhoud op en aan gebouwen'¹⁹ ontwikkeld.

Als opdrachtgever/gebouweigenaar bent u mede verantwoordelijk voor een veilige uitvoering van glasbewassing. U kunt daarbij denken aan²⁰:

- Zorgen voor een goede bereikbaarheid van het glas (buiten: geen verkeerd geparkeerde auto's, geschikte ondergrond voor het opstellen van hoogwerkers, et cetera; en binnen geen bureaus voor de ramen).
- Zorgen voor noodzakelijke bouwkundige aanpassingen van het gebouw, die voortvloeien uit de object-RI&E.
- Periodiek onderhoud en keuring van gebouwgebonden installaties.
- Sommige arbeidsmiddelen, zoals de wassteelmethode, de staande ladder en de safesit, mogen slechts in beperkte mate in uitzonderingssituaties worden ingezet. Let erop of de glazenwasser zich hieraan houdt.

¹⁸ Artikel 6.52 Aansturingsartikel en artikel 6.53 Veiligheidsvoorzieningen voor onderhoud, uit Afdeling 6.12 Veilig onderhoud gebouwen, nieuwbouw. Meer informatie:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/formulieren/2012/03/19/formulier-toetsingskader-veilig-onderhoud>

¹⁹ Meer informatie: www.veiligopdehoogte.nl

²⁰ Bron: *Verantwoord inkopen van glasbewassing*

5. Verzekeer u van goed opdrachtgever- en werkgeverschap

5.1 Code Verantwoordelijk Marktgedrag

De **Code Verantwoordelijk Marktgedrag**²¹ vond in 2010 zijn oorsprong. Met de Code willen betrokken partijen zoals OSB, vakbonden, opdrachtgevers, intermediairs en Rijksoverheid, de **marktverhoudingen in de branche verbeteren**. De belangrijkste inzet is dat betrokken partijen niet alleen kijken naar de prijs, maar dat juist kwaliteit van de uitvoering van het schoonmaak- en glazenwasserswerk en de arbeidsomstandigheden moeten worden meegewogen.

Al bijna 1.000 schoonmaakbedrijven en opdrachtgevers ondertekenden de Code. Zij beloven onder andere zich aan geldende wet- en regelgeving te houden, de cao na te leven en heldere afspraken te maken met opdrachtgevers.

Vraag ernaar bij uw dienstverlener. Als deze de Code heeft getekend dan weet u dat het bedrijf zich verplicht deze na te leven. Veel opdrachtgevers tekenen zelf ook, bijvoorbeeld samen met hun dienstverlener. U geeft daarmee een signaal naar buiten toe en benadrukt uw goede intenties. Alle bij OSB aangesloten schoonmaak- en glazenwassersbedrijven zijn ondertekenaars van de Code.

5.2 OSB en OSB-Keurmerk Glas & Gevel

De Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) is de **werkgeversorganisatie** van de schoonmaak- en glazenwassersbranche in Nederland. OSB behartigt de belangen van ruim 300 leden, die met 120.000 medewerkers 70 procent van de totale omzet van de markt realiseren.

De aangesloten bedrijven richten zich voornamelijk op de zakelijke markt, zoals de schoonmaak van kantoren, glasbewassing, gevelbehandeling, calamiteitenreiniging, treinen, vliegtuigen, scholen en reiniging in de voedingsmiddelenmiddelenindustrie.

Om lid te zijn van OSB moet het schoonmaakbedrijf in bezit zijn van het **OSB-Keurmerk**²². Een OSB-lid toont daarmee aan een kwalitatief en betrouwbaar bedrijf te zijn. Leden beschikken over de juiste verzekeringen waaronder de opzichtverzekering.

De opzichtverzekering regelt dat het schoonmaak- of glazenwassersbedrijf verzekerd is als een van hun medewerkers schade bij u veroorzaakt. Het schoonmaak- of glazenwassersbedrijf is daarvoor aansprakelijk, maar als er geen financiële dekking is, blijft u als opdrachtgever met de stukken zitten. OSB-Keurmerkbedrijven hebben dit risico verzekerd.

Een schoonmaak- of glazenwassersbedrijf dat het OSB-Keurmerk draagt, bewijst op vier vlakken getest en goedgekeurd te zijn:

- de (financiële en personele) administratie is op orde
- de cao wordt toegepast
- de schoonmaakwerkzaamheden worden conform afspraak uitgevoerd

²¹ Meer informatie: www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

²² Meer informatie: <http://www.osb.nl/campagne-hoe-check-je-de-kwaliteit-van-een-schoonmaak-en-glazenwassersbedrijf/>

- bijdrage aan een duurzame marktwerking

Speciaal voor de glazenwassers- en gevelreinigersbranche is er het **OSB-Keurmerk Glas & Gevel**²³.

Aanvullend op het OSB-Keurmerk toetst het OSB-Keurmerk Glas & Gevel op:

- goed opgeleid personeel
- gebruik van veilige en goedgekeurde arbeidsmiddelen en materialen
- gebruik van veilige werkmethoden

OSB-leden worden jaarlijks door een **onafhankelijke certificerende instelling** gecontroleerd.

²³ Meer informatie: <http://www.osb.nl/kwaliteit/keurmerk-glas-en-gevel/>

Gebruikte literatuur & websites

- *Goed inkopen – een schone zaak, een handreiking voor (overheids)inkopers van schoonmaakdienstverlening* (2012), Den Bosch: Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) en PIANOo (expertisecentrum aanbesteden en onderdeel van het ministerie van Economische Zaken)
- *Verantwoord inkopen van glasbewassing* (2012), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Veilig werken op hoogte* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Hoogwerker* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Van binnenuit wassen* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Staannde ladder* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Wassteelmethode* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)
- *Het OSB-Keurmerk* (2015), Den Bosch: leaflet van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)

Geraadpleegde websites/websites waarnaar wordt verwezen:

- www.osb.nl, website van Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten, brancheorganisatie voor schoonmaak- en glazenwassersbedrijven
- <https://www.pianoo.nl/markten/schoonmaak/marktbeschrijving-schoonmaakbranche>, cijfers schoonmaakbranche, geraadpleegd op 14 juni 2016
- www.rieschoonmaak.nl, informatie over Risico Inventarisatie & Evaluatie voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche
- [http://www.ras.nl/arbeidsomstandigheden-\(arbo\)/arbocatalogus/](http://www.ras.nl/arbeidsomstandigheden-(arbo)/arbocatalogus/), informatie over de Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, geraadpleegd op 14 juni 2016
- www.arboschoonmaak.nl, informatie over de Arbocatalogus Schoonmaak- en Glazenwassersbranche
- <http://www.ras.nl/actueel/nieuwe-regels-voor-veilig-werken-op-hoogte/>, bericht over nieuwe regels veilig werken op hoogte, 31 mei 2016, geraadpleegd op 14 juni 2016
- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/formulieren/2012/03/19/formulier-toetsingskader-veilig-onderhoud>, informatie over Toetsingskader Veilig Onderhoud, onderdeel van het Bouwbesluit, geraadpleegd op 14 juni 2016
- www.svs-opleidingen.nl, informatie over opleidingen voor glas- en gevelonderhoud, geraadpleegd op 14 juni 2016
- <https://www.pianoo.nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie>, informatie over marktconsultatie, geraadpleegd op 14 juni 2016
- <https://www.pianoo.nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden-inkoopopdracht/opstellen-subgunningscriteria#gunningscriterium>, informatie over subgunningscriteria, geraadpleegd op 14 juni 2016
- <http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/aan-gifte-betalen-en-toezicht/aansprakelijkheid/ketenaansprakelijkheid/ketenaansprakelijkheid>, informatie over ketenaansprakelijkheid, geraadpleegd op 14 juni 2016

- www.veiligopdehoogte.nl, informatie over veilig werken op hoogte, geraadpleegd op 14 juni 2016
- www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl, informatie over de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, geraadpleegd op 14 juni 2016
- <http://www.osb.nl/campagne-hoe-check-je-de-kwaliteit-van-een-schoonmaak-en-glazenwassersbedrijf/>, informatie over het OSB-Keurmerk, geraadpleegd op 14 juni 2016