Bijlage 4A Conformiteitenlijst eisen

Perceel 1

Schoonmaakonderhoud Gemeente Groningen

versie 1.0 van 26 april 2021

A. Eisen met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden, organisatie en planning.

1	*Werkdagen* De gebouwen van Opdrachtgever zijn gedurende een aantal dagen per jaar gesloten wegens (verplichte ADV dagen, Goede Vrijdag, Koningsdag 27 april, Bevrijdingsdag 5 mei, 2e paasdag en 2e pinksterdag. Beide kerstdagen als ze buiten het weekend vallen en nieuwjaarsdag). Daarnaast stelt het college per jaar vast welke dagen worden ingepland als verplichte vrije dagen. De data zullen per jaar verschillen en kunnen ook per gebouw verschillen in verband met publieksdiensten. Gedurende de looptijd van het contract zullen deze data door Opdrachtgever tijdig worden gecommuniceerd. In de calculatie en planning is rekening gehouden met de te verwachten sluitdagen.
2	*Werktijden* De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 19.00 uur. Op de meeste locaties vindt nu al dagschoonmaak plaats. Stofzuigen vindt waar kan aan de randen van de dag plaats. De gymzalen worden tussen 6.00 uur en 8.00 uur schoongemaakt. Vóór 8.00 uur zijn de zalen schoon. Na ingang van de overeenkomst kan Sport050 de verhuurroosters delen met Inschrijver om schoonmaak af te stemmen op het daadwerkelijke sportgebruik/planning. De GGD en de WIJ (maatschappelijk werk) locaties worden einde dag, begin van de avond schoongemaakt. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. Wijzigingen nadien zal Opdrachtgever minimaal 4 weken voor ingangsdatum kenbaar maken. Aanpassingen vinden in overleg plaats.
3	*Resultaatgericht contract* Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op schoonmaak conform de aangegeven frequenties aan het in de **Bijlage 14** Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud en **Bijlage 16** kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau. *Enkele bijzonderheden waar Inschrijver zich door in te schrijven aan conformeert:* Medische ruimten als behandelkamers GGD/consultatiebureaus kennen een inspanningsgericht programma (zie werkprogramma in kwaliteitsontwerp). Daarnaast gelden de richtlijnen van GGD. (GGD en LJHD hygiënerichtlijnen zie **Bijlage 17**). Conserveren van linoleum vloeren en dieptereiniging van tapijt valt buiten dit contract en is ondergebracht bij een andere firma. *Handelingen stofzuigen*

	De volgende inspanningsgerichte handeling geldt voor alle locaties: in alle panden moet volgens het nieuwe contract minimaal 1x per week met een borstelzuiger van plint tot plint geheel gestofzuigd worden. Hiervoor wordt het type machine SEBO Dart2 ingezet of een vergelijkbare machine. *Handelingen schrobben van sportvloeren (zie kwaliteitsontwerp)* Inschrijver is verantwoordelijk voor 'het vierwekelijks machinaal schrobben van een sportvloer'. Er kan gecalculeerd worden met gemiddeld 10 x per jaar per sportlocatie. Sport050 wil flexibiliteit in de uitvoering van de schrobbeurten a.d.h.v. gebruik , stroefheidsmetingen en signalen. Het onderhoud van de sportvloeren wordt uitgevoerd conform de omschrijving in de **Bijlage 16**. *Handeling vlekverwijderen* Inschrijver heeft de juiste middelen en materialen op de werkkar om vlekken te verwijderen uit tapijt en van harde vloeren. Als een ruimte bezet is, is de medewerker flexibel en komt terug om de vlek te verwijderen. *Aanvulling op Turnhal in Sportcentrum Europapark:* Schoonmaak van een turnhal is erg specifiek, Sport050 verwacht van Inschrijver dat hij zich verdiept (evt. bij de turnbond) in het juist schoonmaken van deze ruimte, inclusief een jaarlijkse dieptereiniging. Inschrijver levert hier voor aanvang van het contract een programma en planning voor aan bij Opdrachtgever.
4	*Planning periodiek werk* Na gunning ontvangt Opdrachtgever van Inschrijver een concept plan voor uitvoering van de benodigde periodieke werkzaamheden die zijn ingeschat voor het beschreven resultaat en impact hebben op de continuïteit van werkzaamheden van medewerkers van Opdrachtgever. Doel hiervan is een goede afstemming te bereiken tussen Inschrijver en het werkproces bij Opdrachtgever. Hierbij wordt met name gecommuniceerd over het periodieke vloeronderhoud (schrobben). Ook wordt pro actief rekening gehouden met effectief vloeronderhoud door Inschrijver in relatie tot de planning van de conserveerbeurten van lino.
5	*Afvaltransport* Papier wordt ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers en wordt afgevoerd door gemeente medewerkers zelf. Restafval is alleen in de pantry's aan de orde (bij de bureaus staan geen prullenbakken meer). Restafval wordt meegenomen door de schoonmaak. Inschrijver overeenkomstig het werkprogramma en na beëindiging van de schoonmaaktaak wordt dit gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Wel wordt er kostenbewust gehandeld en meegedacht over de kosten van afval deponeren per keer. Volle koffiebekercontainers op de afdelingen worden afgevoerd en nieuwe eenheden worden geplaatst door Inschrijver.
6	*Omgaan met wijzigingen* Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen in m2 per locatie en in het aantal locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. Inschrijver treedt hierin flexibel op. Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt Opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan Inschrijver. Ook bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan Inschrijver. Hierdoor kan Inschrijver eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. Opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtewijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met Inschrijver.

	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Inschrijver ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt Inschrijver een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt Inschrijver een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Opdrachtgever en Inschrijver. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Inschrijver. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van Inschrijver hierin vereist. Facturatie vindt plaats op basis van de per maand vooraf gezamenlijk vastgestelde ruimtestaat.
7	*Covid* In de aanbestedingsdocumenten is uitgegaan van de reguliere schoonmaaksituatie op basis van de uitgangspunten zoals het gebouw kent voorafgaand aan de Covid-19 situatie (bezetting, frequenties, tijdstippen etc.). Mede op basis van de maatregelen vanuit de overheid, is het mogelijk dat deze uitgangspunten wijzigen. Indien de maatregelen wegens Covid-19 verlengd worden, treedt Opdrachtgever met Inschrijver in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van het contract kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Inschrijver stelt zich hierin constructief en flexibel op.
8	*Toekomstige werkplekconcepten en huisvesting* Daarnaast is het vraagstuk aan de orde hoe Opdrachtgever de toekomstige huisvesting wil invullen. De verwachting is dat de kantoorlocaties op een andere manier gebruikt gaan worden. Dit kan effect hebben op de uitgangspunten van dit contract. Gemeente wil de nieuwe Inschrijver betrekken bij de ontwikkelingen op gebied van de toekomstige huisvesting. Inschrijver stelt zich hierin constructief en flexibel op.
9	*Nulmeting* Na gunning krijgt Inschrijver de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige Inschrijver(s) een nulmeting bij te wonen. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden door de huidige Inschrijver. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is. Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekken. Inschrijver een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. Bij aanvang van het contract werkt Inschrijver een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg. Deze procedure geldt zowel bij contractovergang in 2021 als na afloop van het nieuw af te sluiten contract en overgang naar de eigen schoonmaakorganisatie van Opdrachtgever.
10	*Ontwikkelingen locaties* Inschrijver anticipeert op ontwikkelingen die aan de orde zijn bij locaties van Opdrachtgever. De volgende zijn nu reeds bekend:

	- Locatie Griffeweg zal afgestoten worden voordat het nieuwe contract begint; - Eind 2021 zal locatie Wij Rivierenbuurt waarschijnlijk gesloten worden. Locatie Wij Corpus den Hoorn wordt dan waarschijnlijk groter qua m2; - Locatie Europaweg is de test locatie van de GGD. Afhankelijk van de ontwikkelingen rondom Covid, wordt deze locatie op termijn waarschijnlijk weer gesloten; - Er is nu nog sprake van een viertal consultatiebureaus van de GGD bij andere gemeenten in de provincie. Mogelijk wordt de schoonmaak op termijn overgenomen door de betrokken gemeente en/of worden panden gesloten; - Begin 2022 wordt het gemeentehuis op de Grote Markt weer in gebruik genomen. Dit betekent dat locatie Radesingel dan weer gesloten wordt.
11	*Vergunningen* Het op tijd aanvragen van alle benodigde vergunningen voor parkeren en gebruik van materialen is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Bijkomende kosten zijn voor rekening van Inschrijver en zijn derhalve opgenomen in de tarieven van de inschrijving.

B. Eisen met betrekking tot calculatie, kosten en facturatie

1	*Calculatiemodel* In **Bijlage 3A** is een calculatiemodel toegevoegd, per perceel is een ruimtestaat opgenomen. Inschrijver gaat voor het opstellen van de calculatie uit van de in het calculatiemodel opgenomen ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door Inschrijver opgegeven kengetallen.
2	*Uurtarieven* Inschrijver dient op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de levering van afvalzakken), alsmede de overige indirecte kosten zijn door Inschrijver opgenomen in de uurtarieven.
3	*Facturering* De facturering vindt plaats na afloop van de maand en bedraagt één twaalfde deel van toegekende contractwaarde. De verzamelfactuur dient minimaal een specificatie te bevatten conform onderstaand overzicht. A. Regulier schoonmaakonderhoud B. Regie en afroepwerkzaamheden Per locatie dient de vaste maandwaarde te worden gefactureerd. Op de factuur dient het perceel, de desbetreffende dienst, de naam en het vestigingsadres van de locatie vermeld te worden. Eventuele extra aanvullende werkzaamheden dienen op een aparte factuur te worden weergegeven. Opdrachtgever heeft als doelstelling het bestel- en facturatieproces zoveel mogelijk via E-procurement te laten verlopen, met als doel het achterliggende proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Om dit te realiseren zijn er afspraken met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van opdrachtbevestigingen, tarieven en facturen. Opdrachtgever werkt met de elektronische bestelmodule van JD Edwards EnterpriseOne van Oracle. Via dit systeem worden alle bestellingen geplaatst en een digitale orderbon verzonden waarbij gebruik wordt gemaakt van het SETU formaat voor uitwisseling van deze gegevens. Opdrachtgever streeft er naar om het proces

	zoveel mogelijk digitaal te laten verlopen en dat handmatige handelingen overbodig zijn. Inschrijver conformeert zich aan de standaard betalingstermijn van 30 dagen. *Facturatie Sport050 sportlocaties* De schoonmaak in de sportaccommodaties is afhankelijk van het ingehuurde sportgebruik. Tijdens het binnensportseizoen (31 aug – 1 juni) vindt er een nalooppronde plaats, deze wordt ingepland op basis van ingehuurd sportgebruik en verschilt per accommodatie en per jaar. Hierdoor is het niet mogelijk om maandelijks een zelfde factuur te sturen. Sport050 maakt hier jaarlijks financiële afspraken over met Inschrijver.
4	*Overname personeel bij contractovergang* Bij de opbouw van de uurtarieven door Inschrijver is (nog) geen rekening gehouden met overname van personeel. De loonkosten voor het personeel dat voor overname in aanmerking komt worden inzichtelijk gemaakt in de nota van inlichtingen. Deze kosten zullen één keer per jaar worden verrekend. De kosten zullen worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden dient Inschrijver een personeelsoverzicht op te nemen in de aan te leveren management informatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van Opdrachtgever vervalt het recht op suppletiekosten voor desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker zal de verrekening op dag niveau plaatsvinden.

C. Eisen met betrekking tot regiewerkzaamheden

1	*Afroepprijzen en specialistische reiniging* Het is mogelijk dat Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan Inschrijver opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Conform het calculatiemodel geeft Inschrijver tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).
2	*Eénmalige opdrachten* Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Bij akkoord van uitvoering en/of oplevering ondertekent Opdrachtgever een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. Inschrijver factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.
3	*Sanitaire benodigdheden* De sanitaire benodigdheden worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden dient door Inschrijver conform de hoogste opleverfrequentie te worden uitgevoerd. Onder sanitaire benodigdheden wordt verstaan: zeepdispenser, handdoekautomaat, luchtverfrisser, toiletbrilreiniger, tissues, toiletpapier, hygiënezakjes.

D. Eisen met betrekking tot implementatie en contractovergang in 2021

1	*Opstartplan* Gemeente Groningen heeft een periode van 3 maanden gereserveerd voor de implementatie. In deze periode wordt van Inschrijver verwacht dat zij kennis maakt met de locaties, de gebouwen, de uitdagingen en ervoor zorgdraagt dat op 1 november 2021 de dienstverlening vlekkeloos kan worden opgestart. Voor Opdrachtgever is het van groot belang dat zij ontzorgd wordt gedurende de implementatieperiode en dat Inschrijver zoveel mogelijk zaken zelfstandig oppakt. Hierin zijn eigenaarschap, pro activiteit en flexibiliteit belangrijke kernwoorden voor Opdrachtgever. Inschrijver draagt zorg voor een geruisloze contractovergang bij aanvang van het nieuwe contract. Er wordt hiertoe een gedetailleerd opstartplan overlegd minimaal 8 weken voor aanvang van de startdatum van het nieuwe contract. Inschrijver houdt Opdrachtgever wekelijks op de hoogte van de voortgang gedurende de opstartperiode en tot 6 weken na ingangsdatum van het contract.

E. Eisen met betrekking tot contract beëindiging en overgang naar eigen dienst van Opdrachtgever

1	*Plan van aanpak beëindiging contract* Inschrijver draagt zorg voor een geruisloze overgang naar de eigen dienstsituatie in 2023 of zoveel later. Er wordt hiertoe een Plan van beëindiging opgesteld en overlegd minimaal 3 maanden voor de afloopdatum van het contract.
2	Inschrijver trekt na het eerste jaar actief op met de projectgroep van Opdrachtgever die zich bezig houdt met de inbesteding en sluit actief en constructief aan bij het overleg ten behoeve van een geruisloze contractovergang naar de eigen beheer situatie.
3	Gemeente Groningen zal alle medewerkers van Inschrijver overnemen conform de uitgangspunten van de schoonmaak cao. Wel geldt hierbij de eis dat Inschrijver kan aantonen dat de betreffende medewerkers vakgeschoold zijn en dat de contracturen van de medewerkers ook daadwerkelijk zijn ingezet op de locaties van Opdrachtgever.
4	Gemeente Groningen eist de door Inschrijver bij aanvang van het contract nieuw aangeschafte stofzuigers, borstelzuigers, schrobmachines en werkwagens na afloop van het contract over te nemen. Dit tegen de dan geldende boekwaarde. Veronderstelling is dat stofzuigers 3 jaar meegaan, schrobmachines 5 jaar en werkwagens ook 5 jaar. Inschrijver vermeldt de aanschafwaarde van de machines bij de inschrijving. De machines zijn bij overname in goede staat. Nog lopende garanties gaan mee over naar Opdrachtgever.

F. Eisen met betrekking tot sociaal werkgeverschap en SROI

1	*SROI%* In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. Gemeente Groningen eist minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Inschrijver houdt hiervoor een registratie bij conform het webbased monitoring systeem en conform de richtlijnen en eisen van Opdrachtgever.
2	*Werkdruk*

	Inschrijver draagt zorg voor de uitvoering van een werkdrukmeting conform de beschrijving in de schoonmaak CAO en rapporteert de resultaten aan Opdrachtgever.
3	*Medewerkertevredenheidsonderzoek* Inschrijver voert een actief sociaal beleid en investeert aantoonbaar in het werkgeluk van haar medewerkers. In 2022 wordt hiertoe een Medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De opzet en vragen worden vooraf aan Opdrachtgever voorgelegd om hierover gezamenlijk een besluit te nemen. De reden hiervoor is dat Opdrachtgever hier na afloop van het contract met Inschrijver en na overname van personeel ook opvolging aan kan geven in de eigen beheer situatie.
4	*Dagschoonmaak en hospitality* Inschrijver zorgt dat al haar medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever naast de vakinhoudelijke opleidingen minimaal 1 x per jaar een hospitality training volgen om vaardigheden op te doen in houding en gedrag die nodig zijn tijdens overdag schoonmaken.
5	*Inwerken nieuwe medewerkers* Op het moment dat er een nieuwe medewerker op een locaties werkzaam is weet hij/zij wat van er verwacht wordt qua werkzaamheden en kwaliteit en heeft de medewerker een basisinstructie schoonmaakonderhoud genoten.
6	*Ziekteverzuim en -preventie* Gemeente Groningen vindt het belangrijk dat Inschrijver actief beleid voert om ziekte te voorkomen. Als een medewerker toch ziek is, wordt er alles aan gedaan binnen de mogelijkheden om de medewerker te blijven betrekken bij het werk en terug te brengen in het werkproces.
7	*Ergonomie* Inschrijver zet machines en materialen in die bijdragen aan een optimale ergonomische werkhouding van haar medewerkers.
8	*Werkoverleg* Inschrijver heeft 6 x per jaar een werkoverleg met contactpersonen van Opdrachtgever over sociaal werkgever- en ondernemerschap en maakt een verslag met ondernomen acties en resultaten in relatie tot de gestelde doelen.

G. Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu

1	*Emissievrij* Er mogen in vanaf 2025 alleen elektrische voertuigen in de binnenstad (binnen de ring) rijden. Het doel is de binnenstad in 2025 emissievrij (elektrisch, met waterstof, op de fiets) te bevoorraden, geheel in lijn met de ambitie van gemeente Groningen in 2035 als stad energieneutraal te zijn.
2	*Bevoorrading* Bij de bevoorrading van de schoon te maken locaties worden duurzaamheid, CO2 reductie en milieu aspecten in acht genomen. Dit uit zich onder meer in het zo min mogelijk maken van voertuig kilometers en het maken van zo duurzaam mogelijke kilometers.
3	*Verpakking* Inschrijver neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van Inschrijver.
4	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
5	*Milieu aspecten* Opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Inschrijver besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht

	aan beperking van de milieubelasting. Inschrijver realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet Inschrijver toe op het naleven hiervan door de medewerkers. Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Opdrachtgever de volgende eisen: - Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van Opdrachtgever maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door Inschrijver op te leveren managementrapportage. - Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. - Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. - Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. - Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. - Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. - Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. - De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is. - Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. - Inschrijver maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

H. Eisen met betrekking tot Communicatie en Management informatie

1	*Nederlandse taal* Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op taalniveau A1 (taalvaardigheidstabel van het CEFR). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op taalniveau B1. Inschrijver zorgt dat communicatie met Opdrachtgever middels het (digitaal) logboek mogelijk is.
2	*Overleg* De communicatie tussen Opdrachtgever en Inschrijver vindt plaats op de volgende niveaus: - Strategisch 1 x per jaar - Tactisch 3x per jaar - Operationeel minimaal 6 x en maximaal 12 x per jaar (afhankelijk van de kwaliteit) Onderwerpen die minimaal aan de orde komen per overlegvorm zijn: Strategisch 1 x per jaar - Ontwikkelingen branche - Invulling Social Return en ontwikkelingen sociaal werkgeverschap - KPI resultaten - Samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever

	- Verbetersuggesties samenwerking, kwaliteit en resultaat - Financiële ontwikkelingen contract Tactisch 3 x per jaar - Kwaliteitsborging - Personele ontwikkelingen en continuïteit - Samenwerking - Management informatie - Opvolging eisen PvE - Invulling sociaal werkgeverschap - Klachtenontwikkeling Operationeel 6 tot 12 x per jaar - Kwaliteit - Extra werkzaamheden - Continuïteit in uitvoering - Klachtenbehandeling Inschrijver draagt vooraf zorg voor de agenda en nadien schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Opdrachtgever.
3	*Management informatie* Opdrachtgever eist gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door Inschrijver geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. Inschrijver verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Opdrachtgever. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats maar zijn minimaal de volgende: - resultaten kwaliteitsmetingen (DKS en VSR-KMS) - acties en resultaten SROI en sociaal werkgeverschap - personele ontwikkelingen en continuïteit - klachten en afhandeling - uitgevoerde extra werkzaamheden - naleving Programma van Eisen en knelpunten
4	*Bereikbaarheid bij calamiteiten* Inschrijver is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is Inschrijver binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.
5	*Gebouwinformatiehandboek* Inschrijver verstrekt binnen uiterlijk 1 maand na contractingangsdatum een digitaal gebouw/contractinformatieboek aan Opdrachtgever. Het contract/gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het contract/gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: - benodigde contactgegevens van Inschrijver en Opdrachtgever; - huisregels en veiligheidsvoorschriften; - taakkaart en periodieke planning - actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; - productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Inschrijver op de locatie(s) van Opdrachtgever worden toegepast; - risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak; - risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing; - certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen. Het de aanlevering van het contract/gebouwinformatieboek staat alle

	bovenstaande informatie op 1 centrale digitale plek.

I. Eisen met betrekking tot Kritieke Prestatie Indicatoren

1	*KPI monitorprogramma* Inschrijver conformeert zich aan het in **Bijlage 13A** toegevoegde KPI monitorprogramma voor Perceel 1 en de gevolgen die behaalde resultaten met zich mee brengen.

J. Eisen met betrekking tot middelen, materialen, machines en milieu

1	*In te zetten materialen en middelen* Op de locatie(s) van Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. Inschrijver neemt deze op in het (digitaal) gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Opdrachtgever. De door Inschrijver in te zetten materialen en machines voldoen aan de meest recente milieu en duurzaamheidseisen en hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
2	*Elektrische veiligheid* Inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Inschrijver kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Inschrijver.
3	*Schade* Inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door Inschrijver, wordt op Inschrijver verhaald. Inschrijver meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Inschrijver, per eerste gelegenheid aan Opdrachtgever.

K. Eisen met betrekking tot personeel en organisatie

1	*VOG* Alle medewerkers van Inschrijver die werkzaam zijn op de locaties van Opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien Inschrijver kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van Inschrijver. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.
2	*In te zetten personeel*

	Inschrijver dient voor de uitvoering van de werkzaamheden aantoonbaar vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Dit geldt zowel voor schoonmaakmedewerkers als leidinggevenden. Alle medewerkers hebben bij aanvang van de werkzaamheden een basisinstructie gehad en binnen 2 maanden minimaal de basisopleiding voor vakgeschoold schoonmaker genoten. Daarnaast hebben alle medewerkers hospitality vaardigheden ontwikkeld die nodig zijn om overdag effectief en communicatief de schoonmaakwerkzaamheden uit te kunnen voeren. Conform de in Nederland geldende regels dient Inschrijver zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient Inschrijver de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan Opdrachtgever bekend te maken. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan Inschrijver.
3	*Overname personeel huidige Inschrijver* Bij gunning dient Inschrijver de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen.
4	*Aanwezigheidsregistratie* Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten eist Opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. Inschrijver wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de aanwezigheidsregistratie zijn voor rekening van Inschrijver.
5	*Badge* De medewerkers van Inschrijver zijn verplicht een door Inschrijver verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.
6	*Kleding* De medewerkers van Inschrijver zijn verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.
7	*Gebruik voorzieningen* Het gebruik van de in de locaties van Opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Opdrachtgever. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.
8	*Veiligheid* Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met

	de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Inschrijver op de locatie(s) van Opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Om reden van veiligheid is Inschrijver verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. Inschrijver zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is Inschrijver verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van Opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Na gunning voert Inschrijver per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Inschrijver informeert Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Inschrijver stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever ter beschikking.