

Bijlage 3

Programma van eisen

“Schoonmaakdienstverlening”



Kenmerk

Z/20/073627

Datum

14 juni 2021 versie definitief



1. Algemeen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen in deze bijlage zijn minimeisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden dienstverlening voldoet aan alle gestelde eisen. Aan alle gestelde minimeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2. Eisen aan opdracht

De volgende eisen zijn van toepassing op deze opdracht:

1. Uitvoering schoonmaakdienstverlening	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E1.1	Specifieke eisen uitvoering schoonmaak per gebouw Tot de schoonmaakdienstverlening behoren een zevental gebouwen, bestaande uit: • 01. Gemeentehuis Oud-Beijerland • 02. Gemeentehuis Maasdam • 03. Sociaal Ontwikkelbedrijf HWWerkt! • 04. Buitendienst Mijnsheerenland • 05. Buitendienst Numansdorp • 06. Buitendienst werkplaats begraafplaats Strijen • 07. Buitendienst werkplaats begraafplaats Mijnsheerenland. Omdat ieder gebouw uniek is, worden er per gebouw specifieke eisen aan de uitvoering van de schoonmaak gesteld. In bijlage 4 is voor iedere gebouw informatie toegevoegd. Deze gebouwinformatie bestaat uit: • Een gebouwinformatieblad, hierin zijn eisen verwerkt specifiek voor dit gebouw betreffende, zoals: - o Aanpak - o Werktijden - o Aantal VSR-DKS controles op dit gebouw (voor specifieke eisen aan VSR-DKS zie eisnr. E2.2) - o Aantal operationele overleggen op dit gebouw (voor specifieke eisen aan operationele overleggen zie eisnr. E7.5) - o Specifieke schoonmaakwerkzaamheden - o Periodiek vloeronderhoud • Opleverstaat kwaliteitsniveau voor de gebouwen waar een resultaatgerichte aanpak vereist is • Werkprogramma's voor de gebouwen waar een inspanningsgericht aanpak vereist is • Ruimtestaat



	• Plattegronden
E1.2	Opleverstaat kwaliteitsniveau Voor de gebouwen waar een resultaatgerichte schoonmaakpak vereist wordt, is een 'opleverstaat kwaliteitsniveau' toegevoegd aan de gebouwinformatie. In deze staat zijn alle elementen benoemd die door opdrachtnemer schoon gehouden moeten worden. Per element is aangegeven wat het opleverniveau na schoonmaak dient te zijn, gevolgd door het geaccepteerde niveau van hervervuiling, alvorens er weer schoongemaakt dient te worden. Gemeente Hoeksche Waard stelt bij de gebouwen met een resultaatgerichte schoonmaak aanpak geen eisen aan de uitvoerende handelingen, maar enkel aan het resultaat van schoonmaakwerkzaamheden. Gemeente Hoeksche Waard stelt hier geen eisen aan ondersteunende taakkaarten voor op de werkvloer.
E1.3	Werkprogramma en taakkaarten Voor de gebouwen waar een inspanningsgerichte aanpak vereist wordt, is een werkprogramma toegevoegd. In het werkprogramma wordt een opsomming gegeven van de schoon te maken elementen, handelingen, uitvoeringsfrequenties. Aangevuld met een tab aanwijzingen werkprogramma. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen. Alle voorwerpen die benoemd zijn in het werkprogramma dienen schoongemaakt te worden. Het hoogfrequente schoonmaakwerk wordt in het programma per dag aangegeven, voor de periodieke werkzaamheden zijn ook de frequenties aangegeven. De opdrachtnemer dient na gunning, op basis van de werkprogramma's duidelijke taakkaarten op te stellen voor de schoonmaakmedewerkers. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn. Afwijkingen en/of aanpassingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg en met schriftelijke goedkeuring van de eerste contactpersoon van de gemeente Hoeksche Waard van het desbetreffende gebouw. Deze wijzigingen dienen na goedkeuring in het logboek te worden genoteerd. In het permanente wijzigingen zijn, dient de opdrachtnemer dit op te nemen en te wijzigen op de taakkaarten van de schoonmaaksters. Prijs technisch dienen dergelijke wijzigingen neutraal te geschieden.
E1.4	Planning periodieke werkzaamheden Na gunning, uiterlijk binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden, dient de opdrachtnemer een planning van de periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een maandelijks of lagere frequentie. De geplande weeknummers dienen hierop vermeld te zijn.



	Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan de gemeente Hoeksche Waard . De opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn: • Frequentie ≥ 12 x per jaar, met een maximale afwijking van 1 week • Frequentie ≥ 4 x per jaar, met een maximale afwijking van 2 weken • Frequentie ≥ 1 x per jaar, met een maximale afwijking van 1 maand
E1.5	Ontoegankelijke ruimten Indien ruimten door onvoorziene omstandigheden niet gereinigd kunnen worden (bv vergadering/ ruimte op slot/ ingezet als opslag), dan meldt opdrachtnemer dit aan gemeente Hoeksche Waard door een aantekening te maken in het logboek. Indien er ruimten structureel bezet zijn tijdens schoonmaaktijden dan maken opdrachtnemer en gemeente Hoeksche Waard alternatieve afspraken over de schoonmaak(tijden) van deze ruimten.

2. KWALITEIT

Eis nr.	Omschrijving Eis
E2.1	AQL De geleverde schoonmaakkwaliteit dient te voldoen aan een Acceptance Quality Limit (AQL), deze zijn als volgt: AQL 7% Kantoor- en vergaderruimten, algemene en verkeersruimten AQL 4% Sanitaire ruimte, horecaruimten (pantry en wachtruimte) De kwaliteit wordt gecontroleerd op basis van het VSR kwaliteitsmeetsysteem, conform NEN 2075. Onderscheidt wordt gemaakt tussen: • Procesbeheersing middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) • Contractbeheersing middels het Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)
E2.2	Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS) Voor de bewaking van de kwaliteit voert opdrachtnemer VSR - DKS-controles op taakniveau op uit. De controles worden uitgevoerd door een operationeel leidinggevende die hiervoor een geldig diploma heeft. De minimale frequentie van de af te nemen DKS controles voor het eerste contractjaar zijn per gebouw opgenomen in de Gebouwinformatiebladen. De frequentie van controles kan vanaf het tweede contractjaar door de eerste contactpersoon van desbetreffend gebouw en contractbeheerder van gemeente Hoeksche Waard in overleg met opdrachtnemer worden bijgesteld. Wijzigingen hierop worden schriftelijk vastgelegd. Iedere meting wordt minimaal 24 uur van te voren door opdrachtnemer aangekondigd bij de eerste contactpersoon van desbetreffend gebouw. Deze contactpersoon bepaald of hij/zij bij deze controle aanwezig wil zijn.



	De uitslag per DKS controle worden door opdrachtnemer binnen 2 werkdagen gemaild naar de eerste contactpersoon van desbetreffende gebouw en (telefonisch) besproken. Indien er gebreken worden geconstateerd dan zorgt opdrachtnemer pro-actief voor oplossingen hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. De kosten voor VSR-DKS controles zijn voor rekening van opdrachtnemer.
E2.3	Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS) De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt per gebouw minimaal één keer per jaar gemeten volgens de VSR-KMS meetmethode. Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract kunnen de kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd. De gemeente Hoeksche Waard laat deze controle uitvoeren door een onafhankelijke gecertificeerde VSR-inspecteur. Na iedere kwaliteitsmeting stelt gemeente Hoeksche Waard de resultaten binnen vijf werkdagen beschikbaar aan opdrachtnemer. Indien er gebreken worden geconstateerd dan zorgt opdrachtnemer pro-actief voor oplossingen hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. De VSR-KMS controles worden door gemeente Hoeksche Waard betaald. Wanneer een hercontrole nodig is dan wordt deze betaald door opdrachtnemer. De hercontrole wordt gedaan op alle ruimtecategorieën. De periode tussen een kwaliteitscontrole en de hercontrole zal minimaal zeven (7) werkdagen en maximaal twintig (20) werkdagen, na het versturen van het rapport, bedragen. Indien de AQL nog niet op orde is treedt de boeteclausule in werking.
E2.4	Boeteclausule Indien er na een hercontrole van een VSR Kwaliteitsmeting een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën van een bepaald gebouw dat tot deze opdracht behoort, dan treedt de boeteclausule in werking. Deze procedure luidt als volgt: • Opdrachtnemer zorgt dat binnen tien (10) werkdagen na de eerste hercontrole, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. • Na deze periode vindt een tweede hercontrole plaats door een onafhankelijke VSR-inspecteur die door de gemeente Hoeksche Waard wordt aangewezen. De kosten van deze tweede hercontrole zijn ook voor opdrachtnemer. • Indien het resultaat van deze tweede hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën, is opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd. Gemeente Hoeksche Waard is gerechtigd 5 % in te houden op de laatste maand van de laatst verschenen factuur. Dit boetebedrag telt voor het gehele maandbedrag van alle gebouwen behorend bij deze opdracht.



	Indien de schoonmaakkwaliteit na het doorlopen van deze procedure onvoldoende blijft, wordt dit door gemeente Hoeksche Waard gezien als verzuim, hetgeen gemeente Hoeksche Waard het recht geeft de totale schoonmaakovereenkomst met directe ingang te beëindigen, zonder dat hier kosten of andere consequenties aan verbonden zitten voor de opdrachtgever.
E2.5	Belevingskwaliteit Per gebouw wordt om de twee jaar door opdrachtnemer de belevingskwaliteit onder de gebruikers van de panden van de schoonmaak gemeten. Op de schaal van 1 op 10 dient de belevingskwaliteit onder medewerkers minimaal gewaardeerd te worden met een 7,5. Indien het cijfer lager is dan een 7,5 wordt door opdrachtnemer nader onderzoek gedaan naar de oorzaken van dit cijfer en worden er maatregelen getroffen om de belevingskwaliteit te verhogen.

3. WET- EN REGELGEVING

Eis nr.	Omschrijving Eis
E3.1	Algemeen Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving te voldoen.
E3.2	CAO Opdrachtnemer past de geldende CAO in het Schoonmaak – en Glazenwassersbedrijf toe.
E3.3	ARBO Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.
E3.4	Code Verantwoord Marktgedrag Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de Schoonmaak – en glazenwassersbranche en heeft deze bij aanvang van het contract (aantoonbaar) ondertekend. Opdrachtgever gaat na op de website www.codeschoonmaak.nl of opdrachtnemer zich daadwerkelijk heeft aangesloten en een eigen verklaring heeft opgegeven.
E3.5	Risico Inventarisatie & Evaluatie Na gunning voert de opdrachtnemer binnen drie maanden per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. De RI&E die wordt uitgevoerd is gelijk of gelijkwaardig aan de RI&E Schoonmaak die door de RAS wordt geadviseerd. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan de gemeente Hoeksche Waard ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.



E3.6	BHV Daar waar buiten kantoortijden met meerdere schoonmakermedewerkers in teamverband wordt samengewerkt, dient opdrachtnemer te allen tijde zorg te dragen dat minimaal één van deze medewerkers over een geldig BHV-diploma beschikt. Kosten voor de BHV-opleiding zijn voor opdrachtnemer. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs. De gemeente Hoeksche Waard stelt middelen voor het eventueel verlenen van eerste hulp beschikbaar en verzorgt bij aanvang van de opdracht een instructieronde in desbetreffend gebouw met de BHV-er. Deze instructieronde herhaalt gemeente Hoeksche waard jaarlijks..
E3.7	Keuring machines Opdrachtnemer voldoet voor de inzet van elektrische arbeidsmiddelen aan de veiligheidsbepalingen genoemd in de NEN3140. Deze elektrische middelen dienen gekeurd te zijn conform de Richtlijn Arbeidsmiddelen en beschikken over een CE markering volgens de Machinerichtlijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker. Van machines die permanent in het gebouw aanwezig zijn en eigendom zijn van opdrachtnemer dient een kopie van het keuringsrapport in het gebouwinformatieboek aanwezig te zijn.
E3.8	Huisregels en (veiligheids)voorschriften De huisregels en (veiligheids) voorschriften zijn voor ieder gemeentelijk gebouw anders. In de opstartfase worden de regels en voorschriften per gebouw doorgenomen en op papier overhandigd aan opdrachtnemer en opgenomen in het gebouwinformatieboek.

4. PERSONEEL

Eis nr.	Omschrijving Eis
E4.1	Overname personeel De opdrachtnemer dient conform artikel 38 van de CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf het huidige personeel over te nemen. (De overnamegegevens van het schoonmaakpersoneel van gemeente Hoeksche Waard treft u aan in het inschrijfbiljet onder tabblad 2) De kosten van de overnameverplichting zijn voor de opdrachtnemer, hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs. Op dienst beurt draagt opdrachtnemer bij beëindiging van de schoonmaakovereenkomst er zorg voor dat de voor overname benodigde gegevens van de schoonmaakmedewerkers, die in aanmerking komen voor overname conform de CAO, verstrekt worden aan de gegunde partij.



E4.2	Leiding Minimaal 7 % van de totale opdrachtwaarde wordt, naar rato van de omvang per gebouw, ingevuld door adequate leiding op het uit te voeren werk.
E4.3	Bevoegdheden leiding De operationeel leidinggevende: • heeft voldoende beslissingsbevoegdheid om de kwaliteit van de dagelijkse schoonmaak te kunnen waarborgen; • is bereikbaar voor het dagelijks contact tussen de gemeente en de opdrachtnemer, zowel telefonisch als per mail; • is bereikbaar voor haar uitvoerende medewerkers; • draagt zorg voor de aansturing van de schoonmaakteams en/ of medewerker in de diverse gebouwen; • geeft uitvoering aan het DKS systeem; • wordt bij afwezigheid vervangen. De contactgegevens van de vervanging worden tijdig doorgegeven aan de gemeente Hoeksche Waard.
E4.4	Vast schoonmaakteam per gebouw Een stabiel personeelsbezetting is een voorwaarde. Per gebouw voert een vast schoonmaakteam of vaste schoonmaakmedewerker de werkzaamheden uit, zodat dit team of deze medewerker het gebouw goed kent en zich hierbij betrokken voelt.
E4.5	Flexpool Indien een vaste schoonmaakmedewerker verhinderd is, draagt opdrachtnemer zorg dat de overeengekomen werkzaamheden door gaan door het inzetten van vaste invalkrachten (flexpool). Deze invalkrachten dienen voor aanvang van de werkzaamheden bekend te worden gemaakt met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmedewerkers ingezet kunnen worden.
E4.6	Uitzendkrachten Inzet van uitzendkrachten is toegestaan volgens de geldende CAO.
E4.7	Minimum leeftijd De minimum leeftijd van de door de opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmedewerkers is 18 jaar. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn. Conform de overeenkomst mag maximaal 15% jeugdigen worden ingezet van het totaal aantal in te zetten schoonmaakuren. Jeugdige medewerkers mogen alleen zijn onder direct toezicht van de meewerkend voorman werkzaam.
E4.8	Inzicht personeelsbestand Bij ingang van de opdracht ontvangt gemeente Hoeksche Waard een overzicht van de schoonmaakmedewerkers per gebouw.



	Op dit overzicht staan tenminste de namen en geboortedata van het schoonmaakpersoneel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk doorgegeven aan de contractbeheerder van de gemeente Hoeksche Waard.
E4.9	Verklaring omtrent gedrag Opdrachtnemer is verplicht om voor alle schoonmaakmedewerkers voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG- verklaring van maximaal 6 maanden oud, met screeningprofiel “Algemeen” aan te leveren. Dit geldt ook voor de medewerkers die worden overgenomen conform de actuele CAO. De kosten van de VOG-verklaringen zijn voor de opdrachtnemer. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.
E4.10	Scholing schoonmaakmedewerkers Gemeente Hoeksche Waard stelt dat de schoonmaakmedewerkers minimaal scholing dienen te krijgen conform de CAO, binnen het eerste jaar dat zij werkzaam zijn voor de gemeente Hoeksche Waard beschikt iedere schoonmaakmedewerker over het RAS diploma ‘Basisopleiding Schoonmaken’. Jaarlijks verwachten wij dat opdrachtnemer een herhalingstraining geeft op de werkvloer waarin de aandachtspunten die in dit programma van eisen gesteld zijn terug komen.
E4.11	Scholing leiding De directe leiding heeft • minimaal MBO werk- en denkniveau • heeft de RAS ‘Basisopleiding Schoonmaken’ succesvol afgerond voor de start van de schoonmaakovereenkomst; • heeft de DKS – opleiding van RAS gevolgd De kosten voor opleidingen zijn voor opdrachtnemer, hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.
E4.12	Uitstraling en Bedrijfskleding Alle schoonmaakmedewerkers zien er verzorgd uit en dragen in de gebouwen van de gemeente Hoeksche Waard verplicht herkenbare en schone bedrijfskleding en dichte schoenen. Alle bedrijfskleding wordt verstrekt door de opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. zijn voor opdrachtnemer. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.
E4.13	Toegang tot gebouwen Schoonmaakmedewerkers krijgen een op naam gestelde toegangspas, sleutel en/ of alarmcode voor het gebouw waar zij werken. Zij moeten persoonlijk tekenen voor het ontvangst hiervan. Bij uitdiensttreding of beëindiging van het schoonmaakcontract dienen passen en sleutels ingeleverd te worden binnen twee weken na de laatste werkdag.
E4.14	Sluiten gebouwen Indien medewerkers van opdrachtnemer als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor:



	• Uitzetten verlichting • Sluiten van ramen • Afsluiten inschakelen van het alarm • Sluiten van toegangshekken Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan opdrachtnemer.
E4.15	Pauzebeleid Als schoonmaakmedewerkers drie uur of minder achter elkaar werken, is het niet toegestaan te pauzeren tijdens de werktijd. Dit geldt ook voor de rookpauze. Verder volgt opdrachtnemer het pauzebeleid volgens de geldende CAO.
E4.16	Gebruik mobiele telefoon Het is tijdens werktijd niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van een mobiele telefoon.
E4.17	Signalerende houding Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een signalerende werkhouding toont. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen, zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, vlekken in tapijt die niet schoon te krijgen zijn etc. dienen gemeld te worden. Per gebouw worden werkafspraken gemaakt over het melden hiervan.
E4.18	Nederlandse taal De voertaal bij het uitvoeren van de werkzaamheden en in de communicatie naar de gemeente is Nederlands.
E4.19	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar medewerkers en medewerkers van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Hoeksche Waard die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
E4.20	Wangedrag Indien een schoonmaakmedewerker zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van gemeente Hoeksche Waard (bv. pc, telefoon, kopieermachines) dan kan gemeente Hoeksche Waard betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot de gebouwen ontzeggen. Tevens kan door de gemeente aangifte bij de politie worden gedaan. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging, zonder extra kosten hiervoor in rekening te brengen.



5. MIDDELEN, MATERIALEN EN MACHINES

Eis nr.	Omschrijving Eis
E5.1	Eigendom middelen en materialen Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor alle benodigde schoonmaakmiddelen, afvalzakken, schoonmaakmaterialen, machines en ondersteunende middelen. Hiermee dient rekening te worden in de inschrijfprijs.
E5.2	Beschikbaarheid middelen en materialen op de werkvloer Schoonmaakmedewerkers dienen op ieder gebouw over voldoende middelen en schone materialen te beschikken om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een eenvoudig en snel leverproces. Gemeente Hoeksche Waard heeft in enkele gebouwen wasmachines staan waar opdrachtnemer gebruik van mag maken. Hier worden bij aanvang van de opdracht afspraken over gemaakt.
E5.3	Defecte machines Indien een schoonmaakmachine of -apparaat defect of niet bruikbaar is, draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze machine binnen 24 uur gerepareerd of vervangen is. Defecte machines en apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit -en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd door opdrachtnemer.
E5.4	Instructies gebruik Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor iedereen zichtbaar te zijn in de opslagruimte of werkkast.
E5.6	Representatieve uitstraling De door de opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
E5.7	Werkkasten Voor de opslag van de middelen, materialen en machines worden per gebouw werkkasten beschikbaar gesteld aan opdrachtnemer om middelen, materialen en machines in op te slaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze werkkasten ordelijk en schoon gehouden worden. Ook de spoelbakken die gebruikt worden om voor de sopemmers worden na gebruik schoon achter gelaten. Beoordeling van werkkasten kan deel uitmaken van kwaliteitscontroles. De uitstortbakken in de werkkasten dienen na gebruik nagespoeld te worden nadat hier afvalwater in is geleegd.
E5.8	Schade De te gebruiken middelen mogen geen schade toebrengen aan inventaris en afwerkmaterialen. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade tijdens de uitvoering van het contract.



6. MILIEUZORG	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E6.1	Gemeente Hoeksche Waard neemt de MVI-criteria tool van de Rijksoverheid in acht, deze criteria zijn via deze link te benaderen: https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=5#/48/2,4/nl Gemeente Hoeksche Waard neemt de volgende eisen over: EU- Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht De te gebruiken reinigings- en onderhoudsproducten voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU- milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Navulbare flacons zijn verplicht Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Gebruik doseersystemen is verplicht Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. Secundaire verpakking van gerecycled materiaal Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.



	Gemeente Hoeksche Waard kan gedurende de looptijd van de opdracht om de benodigde bewijsmiddelen aan opdrachtnemer vragen.
E6.2	Milieuverbeterplan Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar nadat het contract is ingegaan samen met gemeente Hoeksche Waard een milieuverbeterplan voor de schoonmaakdienstverlening bij gemeente Hoeksche Waard op. Dit verbeterplan richt zich op een milieuvriendelijkere inzet en verbruik van onder andere: • Schoonmaakmiddelen • (Circulaire) Schoonmaakmaterialen • Verbruik energie en water • Afval en afvalscheiding (recyclebaar/ circulair) • Aan de opdracht gerelateerd transport • Opleiding en werkinstructies personeel Jaarlijks wordt dit verbeterplan geëvalueerd en bijgesteld.

7. COMMUNICATIE EN CONTRACTBEHEER

Eis nr.	Omschrijving Eis
E7.1	Werkoverleg Opdrachtnemer heeft toestemming om werkoverleg te houden met haar medewerkers, mits dit vooraf wordt aangekondigd. Gemeente Hoeksche Waard zal hier een passende vergaderruimte voor aanbieden. Opdrachtnemer en haar medewerkers geven gehoor aan werkoverleggen die door gemeente Hoeksche Waard worden geïnitieerd indien dit nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de opdracht.
E7.2	Gebouwinformatieboek De opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan gemeente Hoeksche Waard. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie per gebouw, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Contactgegevens contactpersonen van de opdrachtnemer en gemeente Hoeksche Waard • Huisregels en veiligheidsvoorschriften; • Opleverstaat kwaliteitsniveau, Werkprogramma's, taakkaarten, planning laagfrequente werkzaamheden. (indien van toepassing) • Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen en machines die door opdrachtnemer binnen de gebouwen van gemeente Hoeksche Waard worden toegepast;



	• Certificaten van machine-keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen. • Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E) schoonmaak.
E7.3	Logboek Indien persoonlijk contact tussen locatie en schoonmaakmedewerker niet mogelijk is, maakt men voor een goede dagelijkse communicatie tussen de schoonmaakmedewerkers en gemeente Hoeksche Waard gebruik van een logboek. Klachten en aandachtspunten uit het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De operationeel leidinggevende dient bij bezoek aan het gebouw het logboek in te zien en te paraferen.
E7.4	Aftekenlijsten Op de werkplaatsen bij de begraafplaatsen legt opdrachtnemer aftekenlijsten weg, in plaats van een logboek. Deze worden na iedere schoonmaakbeurt afgetekend door het uitvoerend medewerker. Voor de gemeente Hoeksche Waard zijn deze te allen tijden in te zien
E7.5	Periodieke operationele overleggen Op operationeel niveau vindt periodiek overleg plaats met de eerste contactpersoon van ieder gebouw van gemeente Hoeksche Waard en de opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verslaglegging. De frequentie dat deze overleggen plaatsvinden is vastgelegd in het gebouwinformatieblad van ieder gebouw. De frequentie van de gesprekken kan vanaf het tweede contractjaar door de eerste contactpersoon van desbetreffend gebouw en contractbeheerder van gemeente Hoeksche Waard in overleg met opdrachtnemer worden bijgesteld. Wijzigingen hierop worden schriftelijk vastgelegd.
E7.6	Klachtenafhandeling Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten en verstoringen over het schoonmaakproces. De opdrachtnemer volgt hierbij de de volgende aanwijzingen op: • verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld; • bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur; • daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen (maandag tot en met vrijdag) binnen 24 uur per mail te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is aan de eerste contactpersoon van het gebouw; • alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door opdrachtgever worden gemeld dienen door de opdrachtnemer te worden geregistreerd, evenals de wijze van klachten afhandeling.



E7.7	Managementinformatie Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt opdrachtnemer ieder kwartaal managementinformatie. De managementinformatie wordt aangeleverd aan de Contractbeheerder/ Adviseur Facilitair van de gemeente Hoeksche Waard. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen gemeente Hoeksche Waard en opdrachtnemer bepaald. De inhoud van de managementrapportage heeft betrekking op de eisen en de aangeboden dienstverlening. Zie ook paragraaf 3.8 van het aanbestedingsdocument. De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk twee weken voor start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Gemeente Hoeksche Waard dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd.
------	--