

Bijlage 2 Programma van Eisen schoonmaakdienstverlening

Algemeen

1. De schoonmaakdienstverlening wordt conform werkprogramma en ruimtestaat uitgevoerd.
2. Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
3. Indien opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van gemeente Neder-Betuwe kunnen schaden, dan informeert opdrachtnemer de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
4. Werktijden van de schoonmaak bevindt zich tussen 05.00 – 08.00 uur in de ochtend. De gebouwen van gemeente Neder-Betuwe zijn gedurende de erkende Nationale Feestdagen en door een aantal schakeldagen/brugdagen gesloten. Inschrijver dient hier in de calculatie rekening mee te houden.
5. In de zomermaanden kennen de binnensportaccommodaties een beperkte openstelling en/of een zomersluiting van 6 weken, welke grotendeels gelijk lopen met de schoolvakanties. Inschrijver dient met de calculatie rekening te houden met een lagere inzet. Uitgegaan dient te worden van een ureninzet van 30% in deze periode.

Duurzaamheid

6. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het EU-milieukeur 'schoonmaakproducten voor harde oppervlakken' (EU-Ecolabel), of gelijkwaardig.
7. 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).
8. 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.
9. Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.

Facturering/Tarieven

10. De ruimtestaat (bijlage 9 Werkprogramma-Prijzenblad) is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De uitgangspunten in het prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van opdrachtnemer. Eventuele afwijkingen op de ruimtestaat zullen na rato in gezamenlijk overleg verrekend worden.
11. Opdrachtnemer factureert de regulier geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden maandelijks met één verzamelfactuur (digitaal), welke is onderverdeeld naar locatie. Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken:
 - Factuuradres;
 - Kostenplaats (locatie);
 - Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen;
 - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;
 - Subtotaal exclusief btw;
 - Btw-identificatienummer, btw-percentages en btw-bedrag;
 - Totaalbedrag inclusief btw;
 - Factuurnummer.
12. Het is mogelijk dat gemeente Neder-Betuwe, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan opdrachtnemer worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente en worden afgerekend (afzonderlijke factuur) op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
13. De tarieven zijn integraal, dat wil zeggen de vergoeding bevat alle kosten en overige opslagen welke moeten worden betaald voor de uitvoering van de opdracht. Denk daarbij aan onder andere werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines, reis- en parkeerkosten, kosten VOG-verklaring, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten en dergelijke. Gemeente Neder-Betuwe accepteert geen extra werk dat op initiatief van opdrachtnemer wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan opdrachtnemer op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
14. De geoffreerde tarieven staan vast voor de periode 01-01-2022 tot 31-12-2023. Vanaf 01-01-2024 is, uitsluitend na schriftelijke onderbouwing en goedkeuring van aanbestedende dienst, een jaarlijkse indexering toegestaan op basis van het CBS-prijsindexcijfer: *Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, onderdeel 812 Reiniging*.
15. Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van of binnen de locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding, inkrimping of afstoting van het aantal locaties of wijzigingen binnen de locaties kan de omvang van het contract wijzigen. Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen, inkrimpingen of afstotingen van het contract maakt gemeente Neder-Betuwe dit minimaal een maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtnemer. Hierdoor kan opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

16. Bij het eventueel afstoten van een locatie wordt het totale contractvolume verminderd met het contractvolume van de specifieke locatie.

Dienstverlening

17. Na gunning wordt opdrachtnemer verzocht om samen met gemeente Neder-Betuwe een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Indien achterstallig schoonmaakonderhoud is geconstateerd, zal deze door de nieuwe opdrachtnemer tot het nul niveau worden gebracht op basis van vooraf overeengekomen prijsafspraken.
18. Gemeente Neder-Betuwe wenst dat constatering ten aanzien van de technische staat van afwerkmaterialen (conditieniveau), die tijdens de nulmeting worden gedaan (bijvoorbeeld niet-verwijderbare vlekken in tapijt), op ruimteniveau worden vastgelegd door opdrachtnemer.
19. Opdrachtnemer verstrekt de gemeente per locatie een materialenlijst om duidelijk te hebben wat opdrachtnemer daar in gebruik heeft. Bij diefstal o.i.d. kan daarna gerefereerd worden.
20. Opslagruimte wordt door de gemeente ter beschikking gesteld.
21. Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van gemeente Neder-Betuwe.
22. Indien opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft opdrachtnemer optreden als contractpartij en is opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.
23. De werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) is niet van toepassing, omdat de huidige opdrachtnemer (Gemeenschappelijke Regeling Werkzaam Rivierenland) geen specifiek schoonmaakbedrijf is en een andere CAO hanteert.

Personeel

24. Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten, die kundig zijn in het gebruik van bepaalde arbeidsmiddelen (zoals kundig gebruik schrobmachines op sportvloeren).
25. Het schoonmaakpersoneel, dat de dienst uitvoert, wordt periodiek geschoold in de diverse taken. De scholing gaat over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur en -machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten.
26. Opdrachtnemer voorziet het schoonmaakpersoneel van actuele werkinstructies.
27. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting.
28. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invallers of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

29. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de gemeente geïnformeerd over de vervangingsregeling.
30. Conform de in Nederland geldende regels staat opdrachtnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
31. Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie(s) van gemeente Neder-Betuwe, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van de gemeente.
32. Gemeente Neder-Betuwe kan van opdrachtnemer eisen om personen, die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met opdrachtnemer.
33. Alle medewerkers van opdrachtnemer, die werkzaam zijn op de verschillende locaties van gemeente Neder-Betuwe, beheersen de Nederlandse taal.
34. Alle medewerkers van opdrachtnemer, die werkzaam zijn op de locaties, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke door opdrachtnemer wordt beheerd.
35. Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van gemeente Neder-Betuwe. Aan opdrachtnemer wordt door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij gemeente Neder-Betuwe. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan dient zo spoedig mogelijk bij de gemeente te worden gemeld.
36. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht om herkenbare, representatieve, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de gemeente gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfemen.
37. De medewerkers van opdrachtnemer dienen een juiste houding en gedrag te vertonen richting opdrachtgever én de gebruikers van de accommodaties.

Veiligheid

38. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140 (veilig gebruik elektrische materieel).
39. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat alle arbeidsmiddelen voorzien zijn van een CE-markering.

40. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften 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 opdrachtnemer op de locatie(s) van de gemeente worden na gunning verstrekt, zodat opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.
41. Om reden van veiligheid is opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan gemeente Neder-Betuwe voor alle schoonmaakwerk ingezette werknemers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.
42. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de gemeente worden direct gemeld aan de contactpersoon van de gemeente.
43. Na gunning voert opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer informeert gemeente Neder-Betuwe schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft op de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de gemeente ter beschikking.
44. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan gemeente Neder-Betuwe.

Communicatie/rapportages

45. De communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus:
 - Strategisch/tactisch overleg: halfjaarlijks;
 - Operationeel overleg: per 2 maanden;
 - Informeel/bilateraal overleg: zo vaak als nodig.Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de gemeente.
46. Op verzoek van gemeente Neder-Betuwe stelt opdrachtnemer, binnen 14 dagen, managementinformatie digitaal aan de gemeente beschikbaar.
47. Na afloop van ieder kalendermaand levert opdrachtnemer digitaal de prestatie-uren van vorige maand aan.
48. Opdrachtnemer is tijdens werkdagen ten behoeve van calamiteiten bereikbaar tussen 08.00 en 18.00 uur. Na een melding van de gemeente is opdrachtnemer binnen 2 uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.
49. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces.

50. Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan de gemeente. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:
- Naam- en telefoongegevens van de contactpersonen van opdrachtnemer en gemeente Neder-Betuwe.
 - Huisregels en veiligheidsvoorschriften.
 - Werkprogramma.
 - Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen.
 - Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door opdrachtnemer op de locatie(s) van gemeente Neder-Betuwe worden toegepast.
 - Door de opdrachtnemer uitgevoerde RI&E schoonmaak.
 - Certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) werkzaam zijnde medewerkers van opdrachtnemer.
 - Certificaten van machinekeuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.
51. In het strategisch/tactisch overleg zal jaarlijks de kwaliteit van dienstverlening geëvalueerd worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief en neemt gemeente Neder-Betuwe mee in de verrichte dienstverlening.

Slotbepaling

52. Aan het eind van de overeenkomst wordt van opdrachtnemer verwacht dat opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van gemeente Neder-Betuwe. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het verstrekken van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.