

Bijlage A: Programma van Eisen Schoonmaak, glasbewassing en sanitaire voorzieningen
Behorend bij aanbesteding 220001GZD – Schoonmaak, glasbewassing en sanitaire voorzieningen voor sporthallen en gymzalen gemeente Zwijndrecht.

1. Schoonmaak

Onder schoonmaak wordt verstaan:

- a. reguliere en periodieke schoonmaak (bv: 1x per maand schimmelbestrijding in de doucheruimten van de Develsteinhal) van de zalen (ruimten en inventaris) conform geldende schoonmaakprincipes (bijvoorbeeld de HACCP regelgeving waar deze regelgeving van toepassing is) en de bijgevoegde werkzaamheden uit bijlage L en bijlage M.
- b. uitgaande van het microvezelprincipe daar waar van toepassing (bijvoorbeeld bij reguliere kantorenschoonmaak); Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het wassen van de doekjes.
- c. het verwijderen van het afval in afvalbakken en prullenbakken naar op de locatie aanwezige inzamelingmiddelen;
- d. het voeren van een (digitaal) logboek per locatie.
- e. bestellen en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen op locaties waar sanitaire automaten/dispensers in gebruik zijn (papieren handdoeken, toiletpapier, zeep).

2. Werktijden schoonmaak

- a. De reguliere schoonmaakwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op maandag tot en met vrijdag tussen 23:00 uur en 07.45 uur alsmede op de vrijdagmiddag, zaterdagmiddag en zondagmiddag bij de wisseling van schoolgebruik naar verenigingsgebruik of verhuur in het weekend. Uitgangspunt van de opdrachtgever is dat de scholen te allen tijde in een schone omgeving sporten.
- b. Gedurende officiële feestdagen alsmede in de zomervakantie (basisonderwijs, midden Nederland) vinden er geen of sterk verminderde schoonmaakwerkzaamheden plaats. In enkele hallen is er nog verhuur tijdens het begin van de zomervakantie bijvoorbeeld. Inschrijver krijgt hiertoe inzicht in de verhuurplanning.
- c. In de zomervakantie vindt een eenmalige uitgebreide schoonmaak plaats van de doucheruimtes en toiletten. Voor het inplannen van deze jaarlijkse schoonmaakbeurt wordt de bezetting van de zalen gedeeld met de Opdrachtnemer.
- d. Feestdagen in Nederland zijn: Nieuwjaar, 2e Paasdag, 2e Pinksterdag, 1e & 2e Kerstdag, Koninginnedag, 5 mei (indien gevierd als Nationale Feestdag) en Hemelvaartsdag.

3. Personeel Opdrachtnemer

- a. Inzet jeugdigen: Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt zijn, maximaal 10% van de contractwaarde. Inzet van medewerkers jonger dan 18 jaar mag alleen tijdens de zomermaanden (juli en augustus).
- b. Minimaal 1 medewerker per schoonmaakploeg op een locatie dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
- c. Opdrachtnemer zal voor uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten. Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden aantoonbaar geschoolde en betrouwbare medewerkers in te zetten. Indien dit niet het geval is dient binnen één (1) jaar vanaf de startdatum van het contract 100% van de medewerkers van Opdrachtnemer een landelijk erkend diploma Basis Opleiding Schoonmaken te hebben behaald.
- d. Opleiding en training van de eigen medewerkers van Opdrachtnemer is de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- e. Personele eisen:
 - De objectleid(st)er dient minimaal over MBO werk en denkniveau te beschikken en is minimaal SVS-basis module leidinggevend of vergelijkbaar geschoold;
 - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is, indien de aard van de werkzaamheden dit verlangt;
 - Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse en/ of Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen;

- De medewerkers dienen de Nederlandse taal te kunnen verstaan en spreken.
- f. Opdrachtnemer verklaart dat alle personen die bij de aanbestedende dienst werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG voor het onderwijs hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Opdrachtnemer. Bij indiensttreding en/of vervanging van medewerkers zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat de in te zetten medewerkers in het bezit zijn van een VOG.
- g. Opdrachtnemer voorziet al haar personeel van duidelijk herkenbare, representatieve en schone bedrijfskleding welke voldoen (daar waar noodzakelijk) aan alle geldende wet- & regelgeving op het gebied van ARBO. Een medewerker die niet voldoet aan het voornoemde aspect, kan toegang tot de gebouwen geweigerd worden. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Opdrachtnemer.
- h. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invulkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperiodes geldt dat Opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de aanbestedende dienst geïnformeerd over de vervangingsregeling.
- i. Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, per direct aan een dergelijke eis gevolg geven.

4. Communicatie en bereikbaarheid

- a. Contactpersoon van de Opdrachtnemer dient op kantoor tijden en daarnaast op tijdstippen dat er schoongemaakt wordt, bereikbaar te zijn. Indien de contactpersoon niet aanwezig is, dient de Opdrachtnemer een vervanger aan te stellen en dit te communiceren aan Opdrachtgever.
- b. Opdrachtgever wenst minimaal twee keer per jaar in overleg te treden met de opdrachtnemer, waarbij mogelijke agendapunten zoals onderstaand besproken worden:
 - contractuele afspraken en mutaties;
 - naleving en resultaten KPI-model;
 - naleving contract;
 - trends, innovaties en ontwikkelingen;
 - samenwerking en klanttevredenheid.
- c. Op basis van de uitkomsten van het tactisch/ strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
- d. Het initiatief voor het plannen van het overleg ligt bij de Opdrachtnemer, evenals de correcte verslaglegging van hetgeen besproken.

5. Hulpmiddelen en milieu

- a. Opdrachtnemer zal, voor zover noodzakelijk, voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden gebruik mogen maken van gas, elektra, koud en warm water. Opdrachtnemer zal daarbij toezicht uitoefenen op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen.
- b. Opdrachtnemer moet over voldoende verlichting kunnen beschikken. Wanneer een medewerk(st)er van Opdrachtnemer na het schoonmaken van een ruimte deze ruimte als laatste verlaat, dient hij/zij zorg te dragen voor het uitschakelen van de verlichting en het sluiten van de ramen en deuren.
- c. Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en dergelijke van goede kwaliteit te gebruiken, die tevens voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde eisen.

- d. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen voor duurzaamheid en milieu die de Rijksoverheid stelt aan schoonmaak, de zogenoemde MVI-criteria (<https://www.mvicriteria.nl/nl>, cluster Schoonmaak).
- e. Opdrachtnemer garandeert dat haar organisatie en producten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen.
- f. Opdrachtnemer dient schoonmaakmiddelen te gebruiken met een zo laag mogelijke milieubelasting. Indien er een goed alternatief bestaat waardoor het gebruik van schoonmaakmiddelen kan worden beperkt of uitgesloten verdient dit de voorkeur. Ter controle daarop dient op verzoek van Opdrachtgever voldoende productinformatie te worden afgegeven.
- g. Sportvloeren dienen niet glad te worden door gebruik van schoonmaakmiddel. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van het juiste middel om sportvloeren schoon en stroef te houden.
- h. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van middelen en materialen. De prijzen voor middelen en materialen zijn opgenomen in de prijsaanbieding, exclusief het gebruik van schrob-/zuigmachines. Deze zijn/ worden door de gemeente Zwijndrecht aangeschaft. Op elke locatie zal een machine aanwezig zijn, passend bij de situatie ter plaatse.
- i. Opdrachtnemer ziet erop toe dat er geen milieuonvriendelijke producten en middelen die strijdig zijn met wet- en regelgeving gebruikt worden.
- j. Opdrachtnemer draagt zorg voor zo weinig mogelijk onnodige verpakkingen en verpakkingsmaterialen. Daar waar mogelijk worden de afvalstromen bij Opdrachtgever zoveel mogelijk gescheiden. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het afvalinzamelingbeleid wat per locatie geldig is.

6. Werkzaamheden en meer- of minderwerk

- a. De schoonmaak werkzaamheden worden uitgevoerd conform de (door de Opdrachtnemer op te stellen) ruimtestaten en schoonmaakwerkprogramma's zoals opgenomen door Opdrachtnemer als onderdeel en overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt bij deze aanbesteding plattegronden van alle locaties beschikbaar.
- b. Opdrachtgever heeft het recht om tegen de geldende tarieven (gebaseerd op de normuren en normtarieven zoals door Opdrachtnemer benoemd in het prijzenblad) de overeenkomst uit te breiden of te verminderen met locaties of delen van locaties waar mutaties op plaatsvinden.
- c. Incidenteel meerwerk dient op afroep te worden verricht tegen de geldende tarieven (gebaseerd op de normuren en normtarieven zoals door Opdrachtnemer benoemd in het prijzenblad). Incidenteel meerwerk kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht door Opdrachtgever.
- d. Van minderwerk is sprake als een opdracht cq. werkzaamheden niet, of niet geheel, uitgevoerd zijn of kunnen worden bijvoorbeeld door een feestdag of een verhuizing.

7. Kwaliteitsbewaking en rapportage

- a. Voor aanvang van het contract wordt een nulbeurt inspectie gedaan door de huidige Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De kosten voortvloeiende uit deze inspectie, inclusief eventuele herstellkosten, zijn voor rekening van de huidige Opdrachtnemer. Op deze manier kan opdrachtnemer voor het nieuwe contract direct aanvangen met de werkzaamheden zoals afgesproken, zonder een inhaalslag te hoeven maken.
- b. In eerste instantie is de basis voor de inspecties de VSR- DKS methode met de mogelijkheid om hiervan af te wijken naar ieder ander gangbaar controlemethodiek.
- c. De kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient minstens te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) waarde van: kantoorachtige ruimten zeven procent (7%), verkeersruimten zeven procent (7%), gymzalen zeven procent (7%) en sanitaire ruimten vier procent (4%).
- d. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een kwaliteitsinspectie op basis van de nulbeurt te laten uitvoeren door een extern kwaliteitsbureau. Indien uit inspecties blijkt dat:
 - i. kwaliteit volgens norm is zullen kosten gedragen worden door Opdrachtgever;
 - ii. kwaliteit een eerste keer onvoldoende scoort de kosten voor rekening Opdrachtgever zijn en dient de Opdrachtnemer de kwaliteit binnen vijf (5) werkdagen voor eigen rekening op gewenst normpeil te brengen;

- iii. kwaliteit een tweede keer onvoldoende scoort de kosten voor rekening Opdrachtnemer zijn en een boete betaalt aan Opdrachtgever van 1% van de aanneemsom;
- iv. kwaliteit een derde maal onvoldoende scoort de kosten voor rekening Opdrachtnemer zijn en een boete betaalt aan Opdrachtgever van 3% van de aanneemsom;
- v. kwaliteit een vierde maal onvoldoende scoort de kosten voor rekening Opdrachtnemer zijn en een boete betaalt aan Opdrachtgever van 5% van de aanneemsom. Opdrachtgever is tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- e. Tijdens of na elke schoonmaakbeurt, kunnen de werkzaamheden worden gecontroleerd door Opdrachtnemer en/of één of meer door Opdrachtgever aangewezen functionarissen.
- f. Indien na een controleronde het resultaat als onvoldoende wordt beschouwd, dan dient Opdrachtnemer, voor eigen rekening, direct de kwaliteit te herstellen tot het afgesproken kwaliteitsniveau.
- g. Uw medewerkers worden geacht een (digitaal) logboek bij te houden waarin door Opdrachtgever aangegeven op- en aanmerkingen, verzoeken en ongeregelheden betreffende schoonmaak bijgehouden dienen te worden.
- h. Bij het (digitale) logboek dient per locatie ook het bijbehorende schoonmaakrooster met werkprogramma ter beschikking gesteld worden.

8. Rapportage

- a. Managementinformatie wordt eens per kwartaal automatisch binnen vijf (5) werkdagen na het begin van het nieuwe kwartaal digitaal aan Opdrachtgever overgelegd. Gemeente Zwijndrecht vindt het belangrijk inzicht te krijgen in de analyse van de afgesproken KPI's, een eventueel benodigd consolidatie- en/ of verbeterplan, de klachtenafhandeling en het verder voorkomen van klachten.
- b. Als onderdeel van de offerte maakt de Opdrachtnemer per locatie de volgende documenten en stelt deze om niet digitaal in voor Opdrachtgever leesbare format (Word en/of Excel) ter beschikking aan Opdrachtgever:
 - i. ruimtestaat (indeling en daadwerkelijke vierkante meters);
 - ii. ruimtesoort (mag opgenomen in ruimtestaat);
 - iii. overzicht van vloerbedekkingen (mag opgenomen in ruimtestaat);
 - iv. werkprogramma per locatie voorzien van de juiste handelingen en frequenties.Deze documenten maken na contractering deel uit van het intellectueel eigendom van Team VAB.
- c. Het beheer van de genoemde documenten onder lid 8b is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert wijzigingen in deze documenten direct door en stuurt per kwartaal een nieuwe versie aan Opdrachtgever;
- d. Jaarlijks dient een evaluatie plaats te vinden waarin Opdrachtnemer aangeeft op welke wijze de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

9. Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor schoonmaakmiddelen waaronder:

- a. Vuilniszakken en plasticzakken voor de afvalbakken;
- b. Sanitair reinigingsmiddelen en desinfectiemiddelen;
- c. Overige schoonmaakmaterialen en materieel.

10. Omschrijving sanitaire verbruiksartikelen

- a. Ten behoeve van de locaties vraagt de gemeente Zwijndrecht ook het leveren van de volgende sanitaire voorzieningen inclusief de verbruiksartikelen en de service uit:
 - handdoekautomaten met katoenen handdoekrollen;
 - hygiëneboxen;
 - luchtverfrissers;
 - seatcleaners;
 - toiletborstelhouder met borstel;
 - toiletrolautomaat met toiletpapier;
 - zeepdispensers met vulling;
 - handdesinfectiedispensers met vulling.
- b. Binnen de scope van de werkzaamheden valt:

- (waar nodig) demonteren huidige sanitaire voorzieningen;
 - montage nieuwe sanitaire voorzieningen;
 - huur sanitaire voorzieningen;
 - (technisch) onderhoud sanitaire voorzieningen;
 - levering sanitaire verbruiksartikelen;
 - voorraadbeheer sanitaire verbruiksartikelen in combinatie met de schoonmaakleverancier;
 - het bijvullen en schoonmaken van de sanitaire voorzieningen.
- c. Alle prijzen voor de sanitaire voorzieningen zijn all-in prijzen exclusief BTW. De prijzen zijn inclusief bijkomende kosten zoals voorbereiding, demontering voorzieningen, montering voorzieningen, montagematerialen, personeelsinzet, transport, voorraadbeheer, afvoer afval en alle sanitaire verbruiksmaterialen.
- d. Handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- te bevestigen aan de wand;
 - katoenen handdoekenrollen;
 - minimaal 200 drogingen per handdoekrol;
 - inclusief onbeperkt verbruik;
 - inschrijver neemt de gebruikte rollen mee retour.
- e. Zeepdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- te bevestigen aan de wand;
 - dispenser geeft automatisch (m.b.v. sensor) benodigde hoeveelheid zeep af;
 - dispenser vulling is leverbaar in foam of zeep;
 - is licht geparfumeerd;
 - voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
 - inclusief onbeperkte vulling.
- f. Handdesinfectiedispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- te bevestigen aan de wand in toiletruimten;
 - staand op stevige paal met stevige voet in entreeruimte;
 - dispenser geeft automatisch (m.b.v. sensor) benodigde hoeveelheid desinfectiemiddel af;
 - voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
 - inclusief onbeperkte vulling.
- g. Toiletrolautomaat en toiletpapier voldoen aan onderstaande punten:
- te bevestigen aan de wand;
 - capaciteit voor 2 rollen toiletpapier minimaal 100 meter per rol;
 - het toiletpapier is 2-laags en is snel in water oplosbaar;
 - het toiletpapier is neutraal van kleur, maar niet gebleekt;
 - het toiletpapier dient 100% biologisch afbreekbaar te zijn;
 - papier voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
 - inclusief onbeperkte vulling.
- h. Seatcleaner, toiletbrilreiniger dispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- te bevestigen aan de wand ((los van de vloer i.v.m. schoonmaak));
 - alle toiletten hebben een seatcleaner dispenser;
 - snelwerkend oppervlaktedesinfectiemiddel volgens EN 13697 of gelijkwaardig;
 - bacteriedodend en vrij van parfums en aldehyden;
 - spray geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toiletpapier.
- i. Luchtverfrisser dispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:
- geschikt voor vullingen die werken op basis van verdamping of verstuiver.
 - verstuiver of verdamer met batterij;
 - er zijn tenminste 2 verschillende geurlijnen leverbaar;
 - laat geen permanente vlekken achter;
 - voldoen aan de IFRA richtlijnen voor kamergeuren. De opdrachtnemer zorgt iedere 8 weken voor de vervanging van de vullingen en wisseling van geur en zorgt voor de periodieke controle en vervanging van de batterijen.
- j. Hygiëneboxen voldoen aan onderstaande punten:
- container te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak);
 - voorzien van geurneutralisering;
 - voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
 - voldoende capaciteit voor 1 x per 2 weken wisselen.

11. Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan:

- a. Het wassen aan de binnenkant en buitenzijde van gevelglas, inclusief het afnemen van de omlijstingen (exclusief de afzonderlijk geëxploiteerde sportkantines);
- b. het wassen van separatieglas, inclusief het afnemen van omlijstingen;
- c. wassen van bepaalde specifieke delen op de locatie zoals gevelbeplating;
- d. waarbij de Opdrachtnemer verplicht is te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Op sommige locaties kan bijvoorbeeld de inzet van een hoogwerker vereist zijn.

12. Werktijden glasbewassing

- a. Uitvoering glasbewassing vier (4x) maal per jaar in de schoolvakanties, te weten de zomervakantie en Kerstvakantie.
- b. Minimaal 5 werkdagen van te voren worden de datum en tijd van de uitvoeringsbeurten gemeld bij de Opdrachtgever, zodat deze de benodigde tijd heeft om de planning in de organisatie aan te kondigen.

13. Facturatie en indexering

- a. Opdrachtgever ontvangt één (1) maandfactuur met daarop gespecificeerd naar kostenplaats, kostendrager en adres van de locatie voor de reguliere werkzaamheden. De facturen kunnen voor 1/12 deel van het totale jaarbedrag, maandelijks achteraf worden ingediend. De eerste keer zal zijn na afloop van de maand van contractondertekening en levering van diensten en producten.
- b. De factuur dient digitaal aangeleverd te worden. Verdere afstemming over de wijze van facturatie vindt plaats tijdens de implementatie van het contract.
- c. Na ontvangst en controle van de facturen draagt Opdrachtgever zorg voor het betaalbaar stellen van de facturen binnen dertig (30) dagen.
- d. De facturen dienen minimaal het volgende te vermelden, afhankelijk van de dienst die wordt verleend:
 - e. NAW gegevens
 - f. het contractnummer;
 - g. de desbetreffende maand;
 - h. kostendrager;
 - i. kostenplaats;
 - j. adres van de locatie;
 - k. het bedrag.
- e. Meerwerk wordt apart op 1 factuur per maand gefactureerd en kan na afloop van de maand waarin het meerwerk heeft plaats gevonden worden ingediend, waarbij aangemerkt wordt, dat er geen meerwerk kan plaatsvinden zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Ook de meerwerk factuur dient gespecificeerd te zijn naar kostenplaats, kostendrager en adres van de locatie.
- f. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023 op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100 " peildatum oktober. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2023, schriftelijk het indexeringcijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever kan de indexering plaatsvinden.