

# Bijlage 1 Programma van Eisen

## Inhoudsopgave

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Document informatie .....      | 1 |
| Doel .....                     | 1 |
| Begrippenlijst .....           | 1 |
| 1. Programma van Eisen .....   | 2 |
| 1.1 Algemeen .....             | 2 |
| 1.2 Personeel & Arbo .....     | 2 |
| 1.3 Uitvoering .....           | 4 |
| 1.4 Communicatie .....         | 6 |
| 1.5 Kwaliteit .....            | 8 |
| 1.6 Financieel Juridisch ..... | 9 |

## Document informatie

Dit document:

- Is onderdeel van de Europese openbare aanbesteding “Schoonmaak en Glasbewassing”;
- Voor versienummer en versiedatum, zie de voettekst.

## Doel

Dit document maakt integraal deel uit van de Offerteleidraad “Schoonmaken en Glasbewassing” en beschrijft de van toepassing zijnde eisen.

## Begrippenlijst

|                 |                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S, M, L kazerne | Duiding voor de typen locaties gebaseerd op de grootte.                                                                                                                                                  |
| KWIS            | Klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen.                                                                                                                                                      |
| FMIS            | Facilitair Management Informatie Systeem (Topdesk).                                                                                                                                                      |
| VSR controle    | Meetsysteem om schoonmaakkwaliteit zo zorgvuldig en objectief mogelijk te kunnen uitvoeren. Het systeem is vastgelegd in een nationale (NEN)-norm voor de beoordeling van schoonmaakonderhoud: NEN 2075. |
| AQL             | Acceptance Quality Limit.                                                                                                                                                                                |
| DKS             | Dagelijks Controlesysteem.                                                                                                                                                                               |
| SVS             | Basisopleiding Schoonmaken.                                                                                                                                                                              |

# 1. Programma van Eisen

## 1.1 Algemeen

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-1 | Opdrachtnemer zal de opdracht conform het Programma van eisen uitvoeren. Alle eisen zijn van toepassing op zowel de schoonmaakdienstverlening als de periodieke werkzaamheden en glasbewassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A-2 | Opdrachtnemer past de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf integraal toe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| A-3 | Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A-4 | <p>VRNHN heeft gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de Overeenkomst, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen uit de overeenkomst te verwijderen. Deze wijzigingen volgen de kostenstructuur zoals opgegeven in het prijzenblad.</p> <p>De termijn voor een gedeeltelijke opzegging in verband met een (deel)verhuizing en/of een mutatie in het werkprogramma bedraagt één maand via schriftelijke communicatie.</p> |
| A-5 | Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende en nog vast te stellen (overheids-) richtlijnen ten aanzien van gezondheid en veiligheid. Als voorbeeld de huidige COVID maatregelen welke aan verandering onderhevig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 1.2 Personeel en Arbo

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P-1 | <p>Opdrachtnemer voldoet aan de overnameverplichting van het huidige schoonmaakpersoneel conform de afspraken die hierover in de CAO voor de schoonmaakbranche zijn gemaakt. Opdrachtnemer respecteert de opgebouwde rechten van het over te nemen personeel. Het overnameproces is voor aanvang contractperiode afgerond. Dit betreft het fatale termijn. Inschrijver dient bij de inschrijving rekening te houden met eventuele surplus kosten van deze medewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.</p> <p>VRNHN stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking inclusief loongegevens (bijlage 10). VRNHN is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens, Opdrachtnemer kan aan deze gegevens geen rechten ontleen.</p> |
| P-2 | Contactpersoon van Opdrachtnemer die de dagelijkse leiding heeft over de betreffende locatie(s) dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Medewerkers met uitvoerende taken dienen de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P-3 | Management en aansturing van Opdrachtnemer dient minimaal SVS Leidinggevend te zijn geschoold. Voor uitvoerende medewerkers dient de scholing minimaal SVS introductie/basis te zijn. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te zorgen dat de medewerkers voldoende geschoold en geïnstrueerd te werk worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P-4 | Een Verklaring Omtrent het Gedrag voor rechtspersonen (VOG RP) dient overlegd te worden voor ingangsdatum van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P-6 | Opdrachtnemer verklaart dat zijzelf, haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van VRNHN, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer en haar medewerkers tekenen daartoe een geheimhoudingsverklaring. VRNHN voegt als bijlage 16 een voorbeeld van deze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Nr.  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | geheimhoudingsverklaring toe. VRNHN controleert steekproefsgewijs, voorafgaande aan het kwartaaloverleg, op de aanwezigheid van de geheimhoudingsverklaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P-7  | Medewerkers met uitvoerende taken dragen herkenbare en uniforme bedrijfskleding. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste Persoonlijke Beschermingsmiddelen op de juiste wijze worden gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P-8  | Het dragen van gelaat bedekkende kleding is niet toegestaan. Op uitruk locaties is het dragen van muziekdragers niet toegestaan in verband met veiligheid van de desbetreffende medewerkers. Het gebruik van mobiele telefoons gedurende werktijd is niet toegestaan, behoudens in geval van nood of ten behoeve van de aansturing van het personeel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P-9  | Medewerkers van Opdrachtnemer mogen gebruik maken van faciliteiten op de locatie(s) van VRNHN binnen de daarvoor geldende huisregels. Het nuttigen van maaltijden is gedurende de uitvoering van de werkzaamheden niet toegestaan. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de VRNHN gerechtigd de betreffende persoon de toegang tot de locatie te onttrekken en/of van de locatie te (laten) verwijderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| P-10 | Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met een vaste ploeg medewerkers. In het geval van structurele wijzigingen en/of vervanging binnen de bezetting dient Opdrachtnemer dit uiterlijk twee (2) weken voor aanvang te communiceren met VRNHN. Het is de verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer om te voorzien in voldoende en kundig personeel.<br><br>Indien het vaste personeel van Opdrachtnemer verhinderd is, bijvoorbeeld vanwege ziekte of (langdurig) verlof, dienen vaste invalkrachten ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen vooraf bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende werkprogramma(s). Vakantievervanging dient minimaal 10 werkdagen van te voren aangegeven te worden bij VRNHN. |
| P-11 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of op terreinen van VRNHN kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| P-12 | Inzet van medewerkers van Opdrachtnemer op locaties waar één (1) schoonmaakkracht aanwezig is, is toegestaan wanneer deze medewerker in ruime mate vakbekwaam is en zelfstandig kan werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P-13 | Op locaties van Opdrachtnemer waar maar één (1) medewerker actief is borgt Opdrachtnemer de veiligheid van haar medewerkers door te voorzien in een communicatiemiddel in geval van calamiteiten. Bijvoorbeeld middels het aan- en afmelden van werkzaamheden bij de operationeel leidinggevende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P-14 | Bij ernstige bezwaren van VRNHN ten aanzien van het gedrag van een individuele medewerker van Opdrachtnemer zal deze, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één (1) werkdag voor vervanging zorg dragen. Voorbeelden van ernstige bezwaren zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overtreding huisregels;</li> <li>- Overtreding geheimhoudingsverklaring.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P-15 | Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de ARBO wetgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P-16 | Opdrachtnemer draagt zorg voor de bij uitvoering van werkzaamheden benodigde (hulp)middelen en materialen. De middelen en materialen dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en voldoen ten minste aan de goedkeuringseis CE-keur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Nr.  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P-17 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat arbeidsmiddelen, waaronder elektrisch gereedschap, periodiek worden gekeurd. Elektrisch gereedschap waaronder schoonmaakmachines dienen conform de Richtlijn arbeidsmiddelen, NEN3140 voor laagspanning, te worden gekeurd. Er dient van alle machines, die permanent op de locatie aanwezig zijn, een kopie van het keuringrapport in het logboek aanwezig te zijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker. |
| P-18 | Medewerkers van Opdrachtnemer zijn te allen tijde op de hoogte van de vluchtroutes op de locatie en van de lokaal geldende BHV instructies op het gebied van alarmering en ontruiming. VRNHN voorziet in actuele BHV-instructies en procedures. Het is aan Opdrachtnemer om dit over te brengen op (nieuwe) medewerkers.                                                                                                                                                                                                    |
| P-19 | In situaties waarin het personeel van de VRNHN gealarmeerd wordt voor een uitruk zorgt het personeel van Opdrachtnemer voor een vrije en veilige doorgang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 1.3 Uitvoering

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U-1 | Reguliere en dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op werkdagen (ma t/m vrij), met uitzondering van locatie(s) die als hoog frequent + zijn aangeduid. Het aantal vastgestelde werkdagen is 255. Werktijden van het hoofdkantoor (Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar) zijn vastgesteld tussen 17:00 en 20:00 uur. Voor ambulance- en brandweerposten is dit tijdens kantooruren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U-2 | <p>De Overeenkomst is deels inspanningsgericht en deels resultaatgericht. In bijlage 14 zijn de werkprogramma's opgenomen waarin is gespecificeerd voor welk deel van de werkzaamheden een inspanningsgerichte dan wel een resultaatgerichte werkwijze van toepassing is.</p> <p>In het werkprogramma is onderscheid gemaakt in de volgende locatietypen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laag frequent</li> <li>- Midden frequent</li> <li>- Hoog frequent</li> <li>- Hoog frequent+</li> </ul> <p>Deze duiding geeft inzicht in de gebruiksintensiteit van een locatie.</p> <p>Voor de resultaatgerichte werkzaamheden is een opleverstaat opgenomen in bijlage 14. Het is aan Opdrachtnemer om de doorvertaling te maken naar een werkprogramma. Werkprogramma's zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogelijk onderhevig aan wijzigingen.</p> |
| U-4 | VRNHN heeft met nauwkeurigheid per locatie de ruimtestaten en afwerkingen beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de juistheid van de input in relatie tot de praktijk om zo de juiste werkzaamheden uit te voeren met gebruikmaking van de juiste middelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| U-5 | Opdrachtnemer dient na gunning maar voor start van de werkzaamheden per locatie een risico analyse uit te voeren. Hierbij dient Opdrachtnemer rekening te houden met relevante wet- en regelgeving en de uitgangspunten van het werkprogramma. Indien blijkt dat voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening wijzigingen nodig zijn om het werk naar behoren uit te kunnen voeren dan dient Opdrachtnemer hier een voorstel voor in bij VRNHN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Nr.  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U-6  | Het is de taak van VRNHN en haar medewerkers dat de clean desk policy wordt nageleefd zodat schoonmaak naar behoren kan worden uitgevoerd. Van Opdrachtnemer is de verwachting dat deze, conform de communicatiematrix (eis C4), actie richting VRNHN onderneemt wanneer taken niet naar behoren kunnen worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U-7  | VRNHN voorziet waar mogelijk in werkkasten / opslagruimte. Aanvullend stelt VRNHN nutsvoorzieningen, ter uitvoering van de werkzaamheden, beschikbaar aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de beschikbaar gestelde voorzieningen op een nette manier te beheren. Verbruik van water en elektra dient tot een minimum te worden beperkt met oog op MVO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U-8  | Voor de dagelijkse communicatie op locatie wat betreft klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen (KWIS) maakt VRNHN gebruik van het Facility Management Informatie Systeem (FMIS) Topdesk. Meldingen worden in een werkbond per email verstuurd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt aan het begin van elke werkdag kennis van de meldingen. Aan het eind van de werkdag worden de afgehandelde meldingen, waar nodig voorzien van een toelichting, afgemeld bij VRNHN conform de communicatiematrix (eis C4).                                                                                                                                                                                                                   |
| U-9  | <p>Iedere locatie dient te beschikken over een gebouwinformatieboek. In onderling overleg wordt een vaste plaats bepaald voor het gebouwinformatieboek.</p> <p>Het gebouwinformatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bedrijfsinformatie en contactgegevens van beide partijen;</li> <li>2. Productinformatie-en veiligheidsbladen;</li> <li>3. Werkprogramma's;</li> <li>4. Ruimtestaten;</li> <li>5. Taakkaarten;</li> <li>6. Planningen laagfrequente werkzaamheden;</li> <li>7. BHV informatie;</li> <li>8. Veiligheidsreglement(en).</li> </ol> <p>Het gebouwinformatieboek zal in samenwerking tussen de Opdrachtnemer en VRNHN na gunning worden vormgegeven.</p> |
| U-10 | Op de locaties van VRNHN is geen mogelijkheid om materialen te wassen. Dit dient Opdrachtnemer zelf extern te organiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U-11 | <p>Regiewerkzaamheden worden door de contractbeheerder van VRNHN aangevraagd door middel van een offerteaanvraag. Na formele goedkeuring vanuit VRNHN kan het extra werk worden uitgevoerd. Voor regiewerkzaamheden gelden dezelfde voorwaarden zoals gesteld in het prijzenblad en de Overeenkomst.</p> <p>Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren is VRNHN gerechtigd om een offerte aanvraag en werkzaamheden te laten uitvoeren door andere partijen.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| U-12 | Na afronding van regiewerkzaamheden draagt Opdrachtnemer zorg voor het verkrijgen van een schriftelijke of digitale bevestiging van VRNHN waaruit blijkt dat VRNHN de uitgevoerde werkzaamheden heeft goedgekeurd en geaccepteerd. Dit om naderhand een juiste factuurafhandeling te kunnen realiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| U-13 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juiste wijze beheren van door VRNHN beschikbaar gestelde toegangsmiddelen, waaronder sleutels en pasjes. Verlies van de verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade is voor Opdrachtnemer. In het geval van verlies van toegangsmiddelen dient Opdrachtnemer direct melding te doen bij VRNHN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nr.  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U-14 | VRNHN contracteert een partij voor de levering van sanitaire middelen. Opdrachtnemer voert het beheer hierop uit. Hieronder verstaat VRNHN het bestellen, voorraadbeheer en bijvullen van de voorzieningen.                                                                                                                                                                                                |
| U-16 | Bij VRNHN wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld (papier, GFT, PMD en restafval). Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat haar schoonmaakpersoneel na afloop van de dagelijkse werkzaamheden de afvoer van alle afvalstromen in de toegewezen containers deponeert.                                                                                                                             |
| U-17 | Indien door onzorgvuldig handelen door het personeel van Opdrachtnemer het alarm wordt geactiveerd, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van Opdrachtnemer. VRNHN draagt zorg voor een duidelijke instructie en procedures met betrekking tot bewegen binnen een locatie.                                                                                                                 |
| U-18 | Opdrachtnemer is zich bewust van haar rol binnen de facilitaire ketensamenwerking. Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij een proactieve, signalerende rol pakt. Geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen zoals niet functionerende verlichting, verstopte afvoeren, lekkende kranen, niet voldoende afvalcontainers etc. dienen gemeld te worden bij VRNHN. |

## 1.4 Communicatie

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C-1 | Opdrachtnemer stelt één centrale contactpersoon (accountmanager) beschikbaar voor VRNHN. Het is toegestaan om de dienstverlening naar rayons in te delen met diverse verantwoordelijken voor de dagdagelijkse leiding tot maximaal vier (4). Opdrachtnemer conformeert zich aan de communicatiematrix (eis C4). |
| C-2 | Opdrachtnemer dient, met oog op de aard van dienstverlening van VRNHN, 24/7 bereikbaar te zijn met een (speciaal) telefoonnummer voor calamiteiten.                                                                                                                                                             |
| C-3 | Opdrachtnemer beschikt over een flexibele poule medewerkers die in geval van een calamiteit ter plaatse kunnen komen.                                                                                                                                                                                           |
| C-4 | Opdrachtnemer dient VRNHN tijdig en proactief te informeren bij wijzigingen in wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening. Dit onderwerp wordt opgenomen als vast agendapunt tijdens het kwartaal overleg.                                                                                     |

| Nr.          | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| C-5          | <p>De volgende communicatiematrix is van toepassing:</p> <table><tr><th>Overleg</th><th>Frequentie</th><th>Opdrachtgever</th><th>Opdrachtnemer</th><th>Onderwerp</th></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1x per jaar</td><td>Contract-eigenaar<br/>VRNHN / FM-er</td><td>Directeur /<br/>accountverantwo<br/>ordelijke</td><td>- Jaarresultaat;<br/>- Contract;<br/>- Samenwerking;<br/>- Relevante<br/>ontwikkelingen.</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>1x per<br/>kwartaal</td><td>FM-er / Contract-<br/>beheerder</td><td>Account-<br/>verantwoordelijke</td><td>- Kwaliteit (VSR<br/>metingen);<br/>- KPI rapportage;<br/>- Samenwerking;<br/>- Meerwerk en<br/>offerteaanvragen;<br/>- Klachten;<br/>- Risico-<br/>beheersing;<br/>- Organisatie<br/>leverancier;<br/>- Personele<br/>ontwikkelingen;<br/>- Adviezen en<br/>verbetervoorstelle<br/>n;<br/>- Wet- en<br/>regelgeving;</td></tr><tr><td>Operationeel</td><td>1x per maand</td><td>FC-er /<br/>huismeester</td><td>Objectleiding</td><td>- Kwaliteit (DKS<br/>metingen);<br/>- Samenwerking;<br/>- Eventuele<br/>verbeteracties.</td></tr></table> <p>Opdrachtnemer verzorgt uiterlijk één (1) werkweek na overleg verslaglegging. De definitieve overlegstructuur en deelnemers zal in overleg na gunning worden vormgegeven.</p> | Overleg                            | Frequentie                                  | Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Opdrachtnemer | Onderwerp | Strategisch | 1x per jaar | Contract-eigenaar<br>VRNHN / FM-er | Directeur /<br>accountverantwo<br>ordelijke | - Jaarresultaat;<br>- Contract;<br>- Samenwerking;<br>- Relevante<br>ontwikkelingen. | Tactisch | 1x per<br>kwartaal | FM-er / Contract-<br>beheerder | Account-<br>verantwoordelijke | - Kwaliteit (VSR<br>metingen);<br>- KPI rapportage;<br>- Samenwerking;<br>- Meerwerk en<br>offerteaanvragen;<br>- Klachten;<br>- Risico-<br>beheersing;<br>- Organisatie<br>leverancier;<br>- Personele<br>ontwikkelingen;<br>- Adviezen en<br>verbetervoorstelle<br>n;<br>- Wet- en<br>regelgeving; | Operationeel | 1x per maand | FC-er /<br>huismeester | Objectleiding | - Kwaliteit (DKS<br>metingen);<br>- Samenwerking;<br>- Eventuele<br>verbeteracties. |
| Overleg      | Frequentie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Opdrachtgever                      | Opdrachtnemer                               | Onderwerp                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
| Strategisch  | 1x per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Contract-eigenaar<br>VRNHN / FM-er | Directeur /<br>accountverantwo<br>ordelijke | - Jaarresultaat;<br>- Contract;<br>- Samenwerking;<br>- Relevante<br>ontwikkelingen.                                                                                                                                                                                                                 |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
| Tactisch     | 1x per<br>kwartaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FM-er / Contract-<br>beheerder     | Account-<br>verantwoordelijke               | - Kwaliteit (VSR<br>metingen);<br>- KPI rapportage;<br>- Samenwerking;<br>- Meerwerk en<br>offerteaanvragen;<br>- Klachten;<br>- Risico-<br>beheersing;<br>- Organisatie<br>leverancier;<br>- Personele<br>ontwikkelingen;<br>- Adviezen en<br>verbetervoorstelle<br>n;<br>- Wet- en<br>regelgeving; |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
| Operationeel | 1x per maand                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | FC-er /<br>huismeester             | Objectleiding                               | - Kwaliteit (DKS<br>metingen);<br>- Samenwerking;<br>- Eventuele<br>verbeteracties.                                                                                                                                                                                                                  |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
| C-6          | Opdrachtnemer levert per kwartaal en uiterlijk twee (2) weken na afloop van het kwartaal een digitale rapportage op aan VRNHN. De definitieve rapportagevorm en KPI's worden samen met Opdrachtnemer in het verificatiegesprek uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |
| C-7          | Uiterlijk één (1) maand voor het nieuwe kalenderjaar wordt de jaarplanning afgegeven voor het periodiek schoonmaakonderhoud. De jaarplanning is op locatie en week niveau. Uiterlijk de 15 <sup>e</sup> van iedere maand wordt de maandplanning afgegeven voor het periodiek schoonmaakonderhoud op dag niveau per locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |           |             |             |                                    |                                             |                                                                                      |          |                    |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |              |                        |               |                                                                                     |

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C-8 | <p>Opdrachtnemer dient te voorzien in een klachtenprocedure. De contractbeheerder van VRNHN zal een klacht eerst zelf beoordelen. Is een klacht gegrond, dan zal Opdrachtnemer hierover direct in kennis worden gesteld per email. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over het schoonmaakproces.</p> <p>Uitgangspunt is dat in het geval van meldingen die het werkproces negatief beïnvloeden de responsetijd twee (2) uur betreft. Voor overige meldingen is de reactietijd in overleg maar niet later dan één (1) werkdag. De klachtenprocedure is opgenomen als gespreksonderwerp tijdens het kwartaaloverleg.</p> |

## 1.5 Kwaliteit

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K-1 | <p>De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt gecontroleerd door een onafhankelijk bureau aan de hand van het VSR-meetsysteem in de volgende frequentie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S en M kazernes: 1x per jaar</li> <li>- L kazernes en hoofdkantoor: 2x per jaar</li> </ul> <p>Contracteren en kosten voor deze metingen zijn voor VRNHN.</p> <p>De technische kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening dient te voldoen aan NEN 2075. Bij een meting volgens NEN 2075 dient het geleverde schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaunkamers, verkeersruimten en behandelruimten en aan een AQL van 4% in de ruimtecategorie sanitaire ruimten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| K-2 | <p>Indien het resultaat van de VSR-kwaliteitsmeting onvoldoende is in één of meerdere ruimtecategorieën dan dient de Opdrachtnemer binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit weer op het overeengekomen niveau te brengen. Vervolgens zal er een her-controle namens de VRNHN plaatsvinden van de betreffende locatie in de ruimtecategorieën die een onvoldoende resultaat conform de kwaliteitsmeting hebben gehaald. Kosten voor her-controle zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>In het geval van onvoldoende resultaat na de 1e afwijking, dus bij de 2e meting, dan is de volgende regeling van toepassing:<br/>&gt; 3% malus over de maandfactuur van de betreffende locatie;</p> <p>In het geval van onvoldoende resultaat van de 2e afwijking, dus bij de 3e meting, dan is de volgende regeling van toepassing:<br/>&gt; 5% malus over de maandfactuur van de betreffende locatie;</p> <p>In het geval van een 3e opvolgende negatieve meting stelt de VRNHN dat er sprake is van een wanprestatie. Dit kan leiden tot (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst.</p> |
| K-3 | <p>Middels het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) zal minimaal ieder kwartaal per locatie een kwaliteitsmeting door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. De uitslagen van de DKS metingen worden door Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen gemaild naar de contactpersonen van VRNHN.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| K-4 | <p>Voor aanvang van de dienstverlening voert VRNHN een VSR controle op de locaties uit. Doel is de panden op gewenst en beheersbaar niveau te hebben bij aanvang van de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| Nr. | Eis                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | contractperiode. In overleg bepalen partijen welke maatregelen bij evt. achterstanden en/of afwijkingen worden genomen. Kosten voor de VSR meting zijn voor VRNHN. |

## 1.6 Financieel Juridisch

| Nr.  | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FJ-1 | De facturering geschiedt door middel van één gespecificeerde factuur per maand achteraf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| FJ-2 | Alle tarieven zijn excl. BTW en inclusief materialen, middelen, werkkleding, vervoerskosten, winst en overhead. Alleen kosten en tarieven die zijn overeengekomen vanuit het Prijzenblad kunnen worden gefactureerd. Alle overige kosten worden geacht inclusief te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| FJ-3 | <p>De opdrachtnemer dient facturen digitaal te versturen. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoogte van de vergoeding;</li> <li>- Contractnummer (CB-2021-2800);</li> <li>- PO nummer voor desbetreffende maand van facturatie (deze worden na gunning verstrekt).</li> </ul> <p>Voor het afhandelen van inkoopfacturen gebruikt VRNHN de volgende email adressen:</p> <p>Een email met een PDF: <a href="mailto:digitalefactuur@vrnhn.nl">digitalefactuur@vrnhn.nl</a>.<br/>Een email met een PDF en XML: <a href="mailto:e-invoicing-vrnhn@esize.com">e-invoicing-vrnhn@esize.com</a>.</p> |
| FJ-4 | VRNHN voldoet de facturen van Opdrachtnemer binnen 30 dagen na ontvangst in goede orde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| FJ-5 | <p>Tarieven kunnen maximaal eenmaal per jaar per 1 juli en voor het eerste keer per 2023 worden geïndexeerd. Indexatie geschiedt conform de CBS Index Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100).</p> <p>Opdrachtnemer stuurt uiterlijk acht (8) weken voorafgaand aan 1 juli van een jaar een formele aankondiging van de indexatie. Indexatie mag alleen worden doorgevoerd na goedkeuring van VRNHN. Indien Opdrachtnemer per 1 juli van een jaar geen aankondiging heeft gedaan, worden de tarieven als ongewijzigd gezien voor het nieuwe contractjaar.</p>                                                                                                                                                                               |
| FJ-6 | <p>Op de Dienstverleningsovereenkomst zijn de "Algemene Inkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (AIVD NHN 2019)" van toepassing (bijlage 11).</p> <p>Eventuele Algemene (Inkoop en/of Verkoop) Voorwaarden van Inschrijver en/of eventuele brancheorganisaties, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| FJ-7 | Schade aan goederen van VRNHN en/of derden, veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van (personeel of leveranciers van) Opdrachtnemer, zal bij Opdrachtnemer worden verhaald. Opdrachtnemer verklaart via de inschrijving conform de gestelde eisen (bijlage 11 AIVD) voldoende te zijn verzekerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |