



Programma van Eisen

t.b.v. schoonhouden van
Amsterdamse stadsbussen

Inhoudsopgave

1	Begrippenlijst.....	3
2	Inleiding.....	4
2.1	Doel.....	4
2.2	Algemeen	4
2.3	Algemene beschrijving bus locaties	4
3	Scope programma van eisen	5
3.1	Beschrijving huidige situatie.....	5
3.2	Beschrijving gewenste situatie	5
3.3	Toelichting gewenste situatie	6
4	Top eisen en garanties	7
4.1	Top eisen.....	7
4.2	Garanties.....	8
5	Eisen aan het schoonmaak werkproces	10
6	Eisen aan de kwaliteit.....	11
7	Eisen voor een ieders veiligheid	13
8	Eisen voor het milieu.....	16
9	Contractmanagement.....	18
9.1	Operationele informatie	18
9.2	Managementinformatie	18
9.3	Overleg tussen partijen.....	18
9.4	Aanvang contract	19
10	Personeel en organisatie	20
11	Eisen aan de opdrachtnemer	22

1 Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Reinigen/ schoonmaken	Zichtbaar vuil en afzettingen op een oppervlak verwijderen op de juiste manier, zoals beoordeeld volgens NEN 2075
Schoon	Bij aanschouwen ongeacht de invalshoek is geen zichtbaar vuil waarneembaar
Resultaatplicht	Verplichting om een bepaald resultaat te bereiken
Regie werkzaamheden	Werkzaamheden op basis van nacalculatie
Calamiteiten schoonmaak	Schoonmaken na een onverwachte gebeurtenis die niet-inzetbaarheid kan veroorzaken, met als doel het voertuig terug in gebruik te kunnen nemen
PVO	Afdeling personeel, vervoerondersteuning en opleiding en verantwoordelijk voor het beheer van en de sturing op het schoonmaakcontract
VRA	Vervoer Regio Amsterdam
Handelingsgericht schoonmaken	Schoonmaken volgens een vaste voorgeschreven frequentie
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
Opdracht	De opdracht voor de werkzaamheden zoals omschreven in de documenten waarvan dit PvE deel uitmaakt
Opdrachtnemer	Bedrijf verantwoordelijk voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden, dat beschikt over de hiervoor noodzakelijke productkennis en vakbekwaamheid
PvE	Programma van Eisen inclusief bijlagen
SLA	Service Level Agreement
Nuggers	Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden

2 Inleiding

Dit PvE (Programma van Eisen) is onderdeel van en bijlage 7 van de overeenkomst Schoonmaak bus met contractnummer 2021-35a. Dit PvE geeft een omschrijving van de scope van de Overeenkomst en beschrijft de eisen waaraan blijvend moet worden voldaan. Schoonmaak bus wordt uitgevoerd ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. De afdeling PVO (personeel, vervoerondersteuning en opleiding) is verantwoordelijk voor het beheer van en de sturing op het schoonmaakcontract.

2.1 Doel

GVB Exploitatie B.V. verzorgt het openbaar vervoer per bus, tram en metro in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam. De gevraagde dienstverlening is het resultaatgericht schoonhouden van GVB's stadsbussen wagenpark ten behoeve van de exploitatie van de OV Concessie Amsterdam. Deze concessie betreft het netwerk van bus- tram- en metrolijnen door de gemeenten en directe omgeving.

2.2 Algemeen

Alle informatie, zoals vermeld in dit PvE en de bijgevoegde documenten worden ter informatie aan de Inschrijver verschaft. Het is onder geen beding toegestaan de informatie uit dit PvE en/of uit de documenten dan wel delen ervan zonder vooraf toestemming van GVB aan derden te verstrekken dan wel voor andere doeleinden te gebruiken dan in het kader van de voor de aanbesteding op te stellen offerte.

2.3 Algemene beschrijving bus locaties

GVB heeft drie bus garages: garage West, garage Zuid en garage Noord waar bussen gestald worden. In garage West en Noord vinden tevens onderhoudswerkzaamheden aan de bussen plaats. Het terrein van garage Zuid wordt gedeeld met de Basis Werkplaats (BWP). Daarnaast worden in de toekomst een aantal bussen geparkeerd op het busplatform IJ-zijde, gelegen aan het IJ-meer achter het Centraal Station. In Bijlage 7G is een uitgebreide beschrijving opgenomen van alle bus locaties, inclusief plattegronden en adresgegevens.

3 Scope programma van eisen

De scope van de aanbesteding betreft het sluiten van een dienstverleningsovereenkomst inzake het stadsbussen wagenpark dat door GVB planmatig is verdeeld over de drie garages West, Zuid, Noord en Centraal Station IJ-zijde voor:

3.1 Beschrijving huidige situatie

Dienstverleningen inzake stadsbussen:

- Schoonmaken interieur, inclusief meeleveren schoonmaakmiddelen en het gebruik maken van materialen en machines;
- Schoonmaken exterieur dagelijks wassen;
- Verwijderen van graffiti;
- Rapporteren over werkzaamheden;
- Ophalen van de bufferbanen;
- Op de juiste plekken parkeren;
- Controleren diverse vloeistofniveaus en waar nodig bijvullen;
- Dagelijks vullen van brandstoftank (dieselbussen);
- Verrichten van diverse regiewerkzaamheden;
- Verrichten van calamiteiten reiniging;
- Signaleerfunctie of de door GVB beschikbaar gestelde machines en apparaten naar behoren functioneren;
- Aankoppelen elektrische bussen.

Dienstverleningen inzake gebruikte ruimtes:

- Schoonmaken van door Opdrachtnemer gebruikte ruimten en faciliteiten.

3.2 Beschrijving gewenste situatie

Dienstverleningen inzake stadsbussen:

- Resultaatgericht schoonmaken, inclusief meeleveren schoonmaakmiddelen en benodigde materialen en machines;
- Handelingsgericht schoonmaken, inclusief meeleveren schoonmaakmiddelen en benodigde materialen en machines;
- Schoonmaken exterieur naar behoefte met een frequentie van gemiddeld 2x per bus per week (frequentie per week is gemiddeld per week en afhankelijk van de weersomstandigheden);
- Verwijderen van graffiti binnen- en buitenzijde;
- Rapporteren over werkzaamheden;
- Ophalen van de bufferbanen;
- Op de juiste plekken parkeren;
- Controleren diverse vloeistofniveaus en waar nodig bijvullen zoals bijvoorbeeld diesel tanken in de tank/wasstraat;
- Incidenteel verrichten van diverse regiewerkzaamheden op diverse locaties in de dagdienst
- Signaleerfunctie of de door GVB beschikbaar gestelde machines en apparaten naar behoren functioneren;
- Aan- en afkoppelen elektrische bussen en monitoren laadsessie;
- Het resultaat gericht schoonmaken van het interieur op Centraal Station IJ-zijde tussen 23.00 uur - 01.00 uur van bussen die van de dag exploitatie overgaan in de nacht exploitatie.

Dienstverleningen inzake gebruikte ruimtes:

- Schoonmaken van door Opdrachtnemer gebruikte ruimten en faciliteiten.

3.3 Toelichting gewenste situatie

- Eind 2025 zullen alle diesel stadsbussen zijn vervangen door elektrische. Dit heeft invloed op de werkzaamheden van schoonmaker omdat de elektrische bussen niet dagelijks getankt dien te worden, zoals dit bij een diesel wel het geval is;
- Vanaf juli 2022 worden de elektrische bussen ingezet op de nachtlijnen. Deze voertuigen hoeven niet meer getankt te worden en kunnen dus eindigen op CS IJ-zijde. Na te zijn opgeladen gaan deze bussen op de nachtlijnen rijden. Daarom verwacht GVB dat het interieur van deze bussen resultaatgericht schoongemaakt kan worden op locatie CS IJ-zijde tussen 23.00 uur - 01.00 uur. Deze werkzaamheden zijn op 3 dagen per week, donderdagavond t/m zaterdagavond;
- De dienstverlener zorgt dat het exterieur van de bussen een representatieve uitstraling heeft. Dit betekent dat een bus regelmatig door de wasstraat wordt gereden om aan deze uitstraling te kunnen voldoen. De dienstverlener kan ervan uitgaan dat een bus, over een heel jaar gerekend, gemiddeld tweemaal (2x) per week door de wasstraat gereden moet worden. De feitelijke frequentie per week kan sterk verschillen, afhankelijk van het weer en het seizoen. Zo kan het voorkomen dat in droge perioden het wassen van 1x of 2x per maand voldoende is maar in de winter een bus dagelijks door de wasstraat moet. De dienstverlener past in het dagelijkse proces zijn dienstverlening hierop aan.

Optioneel:

- Klaarzetten voor exploitatie van de bussen door deze op de vestigingen Noord, Zuid en West (hal 1) 's ochtends tussen 05.00 en 08.00 uur naar de voorste plek op de baan te plaatsen of vanuit West hal 2 voor te rijden bij de loge. De systemen van de voertuigen zijn dan al remote opgestart. GVB verwacht een uurtarief voor deze werkzaamheden;
- Passagiers-zittingen vervangen.

4 Top eisen en garanties

4.1 Top eisen

1.	<p>Opdrachtnemer zal doelmatig alle benodigde schoonmaakdienstverlening en andere inspanningen verrichten en zo de resultaatplicht vervullen als gevolg waarvan het doel wordt bereikt dat:</p> <p>Bij dieselmotor aangedreven bussen en bij elektromotor aangedreven bussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het gehele interieur van de stadsbussen schoon volgens het vereiste kwaliteitsniveau is; - Het gehele exterieur van de stadsbussen schoon volgens het vereiste kwaliteitsniveau is, - De stadsbussen op de afgesproken plekken op de garage terreinen geparkeerd staan. <p>Bij dieselmotor aangedreven bussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dagelijks de vloeistofniveaus van de stadsbussen afgevuuld zijn in de dieseltank en de adblue¹ tank; - De vloeistofniveaus van de stadsbussen gecontroleerd en waar nodig (op signalering) bijgevuld zijn in het motorolie reservoir (gevuld tussen markeringen), het koelmiddel expansievat (gevuld tussen markeringen) en het ruitensproeier reservoir. <p>Bij elektromotor aangedreven bussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vloeistofniveaus van de stadsbussen gecontroleerd en waar nodig (op signalering) bijgevuld zijn in het accu-koelmiddel expansievat (gevuld tussen markeringen) en het ruitensproeier reservoir; - Aan- en afkoppelen stadsbus.
2.	<p>Voor het resultaat gespecificeerde schoonmaakdienstverlening deel van het totale werkvolume zal Opdrachtnemer aan de hand van eigen visuele waarnemingen en andersoortige inspecties, per elke stadsbus zelfstandig beslissen over de specifieke methoden, over de hoeveelheden (frequentie) en over de momenten dat schoonmaakdienstverlening en andere inspanningen nodig zijn te verrichten om het vereiste kwaliteitsniveau te borgen. Opdrachtnemer gebruikt als leidraad bij deze beslissingen bijlage 7A “Resultaat gespecificeerde deel”.</p>
3.	<p>Voor het handeling gespecificeerde schoonmaakdienstverlening deel van het totale werkvolume zal Opdrachtnemer aan de hand van de door GVB opgelegde omschrijving in bijlage 7B “Handeling gespecificeerde deel” de schoonmaakdienstverlening en andere inspanningen verrichten.</p>

¹ Diesel uitlaatgas vloeistof DEF/AUS32, merknaam Adblue of vergelijkbaar

	Indien de optimale exploitatie van de OV Concessie Amsterdam dit vereist behoudt GVB zich het recht voor om Opdrachtnemer methoden, hoeveelheden (frequenties) en momenten op te leggen, dit kan zijn opschalen maar ook afschalen.
--	---

4.2 Garanties

4.	Opdrachtnemer zal doeltreffend werken en garandeert daarbij de continuïteit, waaronder wordt verstaan dat de genoemde resultaatplicht wordt vervuld bij alle aangeboden stadsbussen.
5.	<p>Opdrachtnemer werkt proactief aan het verder verbeteren van het schoonmaakregime met als doel dat het GVB zo weinig als mogelijk (voertuig)tijd en geld kost om het vereiste kwaliteitsniveau te borgen.</p> <p>Opdrachtnemer is de vakinhoudelijk expert en informeert GVB proactief over relevante veranderingen, ontwikkelingen, nieuwe voorschriften, richtlijnen, regelgeving, wetgeving en in dit programma van eisen genoemde zaken.</p> <p>Om de meest economische schoonmaakmethode van het wagenpark stadsbussen te helpen bepalen en/of het energieverbruik te verminderen, doet Opdrachtnemer in voorkomende gevallen (on)gevraagd verbetervoorstellen, bijvoorbeeld inzake de frequenties, werkwijze, hoeveelheden, het bedachte schoonmaakregime, de wijze van communiceren.</p>
6.	<p>Opdrachtnemer zal de beslissingen over de specifieke methoden, over de hoeveelheden (frequentie) en over de momenten dat schoonmaakdienstverlening en andere inspanningen nodig zijn te verrichten baseren op de eigen kennis en tevens op de gegeven informatie inzake:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het wagenpark stadsbussen, zie bijlage 7C "Hoeveelheden bussen"; - De exploitatie inzet van de stadsbussen door GVB, zie bijlage 7D "Binnenrijden hoeveelheden"; - Het vereiste kwaliteitsniveau voor de schoonmaakdienstverlening, zie bijlage 7E "Kwaliteit schoonhouden stadsbussen"; - De specifieke stadsbussen die schoongemaakt moeten zijn, zie bijlage 7F "Voertuiginformatie bij aanvang Overeenkomst²"; - De locaties van de drie garage terreinen, zie bijlage 7G "Informatie werklocaties" inclusief de plattegronden.
7.	<p>Opdrachtnemer zal aangetroffen graffiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die nog te verwijderen is binnen 24 uur daadwerkelijk verwijderen; - Die niet te verwijderen is fotograferen en digitaal aan GVB.

² Bij instroom nieuwe voertuigen door GVB bij te werken

- | | |
|----|---|
| 8. | Opdrachtnemer zorgt voor een adequate bereidbaarheid om verzoeken in ontvangst te nemen tot het doen van extra werkzaamheden zoals: in stadsbussen aanbrengen of verwijderen van posters en plukfolders, eerste schoonmaak nieuwe stadsbussen, planbare schoonmaak in combinatie met door GVB te verrichten technische onderhoudswerkzaamheden, bussen voorzien van Vlaggen op aangewezen feestdagen en na afloop verwijderen, etc. |
|----|---|

5 Eisen aan het schoonmaak werkproces

9.	Opdrachtnemer zal werken volgens het proces zoals weergegeven in bijlage 7H “ Werkafspraken ”.
10.	Opdrachtnemer zal de inspanningen op drie aangewezen garage terreinen en aangewezen andere locaties zoals eindpunten in vervoersregio Amsterdam verrichten.
11.	<p>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het representatief houden van de door Opdrachtnemer gebruikte opkomstruimten, de inventaris, de gebruiksfaciliteiten, de kasten en de afvalcontainers;- Te gebruiken toiletpapier, zeep, keukenapparaten. <p>Eén en ander conform het gestelde in paragraaf 1.2 Veilige werkomgeving van bijlage 7I “Veiligheidsinstructies GVB”.</p>
12.	Het is medewerkers van Opdrachtnemer nooit toegestaan om met stadsbussen de garage terreinen te verlaten. De stadsbussen mogen uitsluitend gestart worden voor het verplaatsen van stadsbussen op de garage terreinen. Het is niet toegestaan om materialen of afval te vervoeren met de stadsbussen.

6 Eisen aan de kwaliteit

13.	<p>Het voor GVB aanvaardbare kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening waar eis nummer 1 naar verwijst is omschreven in bijlage 7E “Kwaliteit schoonhouden stadsbussen”. GVB beoordeelt de schoongemaakte stadsbussen volgens vastgestelde keuringscriteria³ als gevolg waarvan het mogelijk is onderscheid te maken tussen “schoon” en “niet schoon”. Hierbij is “schoon” equivalent aan “schoongemaakt met het juiste resultaat”.</p> <p>Deze eis is van toepassing op stadsbussen die door GVB ingezet worden voor de exploitatie of als reserve ervoor. Deze eis is niet van toepassing op stadsbussen die niet ingezet worden zoals vanwege het bedrijfsproces van terzijde zetten zoals vanwege technisch onderhoud. Eén en ander zoals gespecificeerd in bijlage 7C “Hoeveelheden bussen”.</p>
14.	<p>Opdrachtnemer verstrekt in de offertefase van alle schoonmaakmiddelen en - machines/apparaten de veiligheidsinformatiebladen aan GVB. Opdrachtnemer verstrekt van nieuwe schoonmaakmiddelen en machines/apparaten de veiligheidsinformatiebladen aan GVB en zal nieuwe schoonmaakmiddelen en - machines/apparaten pas gebruiken na schriftelijke toestemming van GVB.</p> <p>De motivatie voor deze eis is gelegen in de schadeaansprakelijkheid om, in het kader van de verantwoordelijkheid als wagenparkbeheerder, de schoonmaakmiddelen en - machines/apparaten op geschiktheid te kunnen beoordelen vanwege het jarenlang frequent ermee reinigen van de stadsbussen, zonder dat dit de kwaliteit en de levensduur van de stadsbussen mag schaden.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer past uitsluitend bewezen werkwijzen en schoonmaaktechnieken toe. Experimenteren of het anderszins testen van mogelijke innovaties in het voordeel van GVB en/of Opdrachtnemer, methodes, materialen, opties, technieken et cetera is slechts toegestaan in samenspraak met en na goedkeuring van GVB.</p>
16.	<p>Opdrachtnemer zal bij het bereiken van een uniform kwaliteitsniveau van de reinheid rekening houden met de alle door GVB aangekondigde variaties.</p> <p>Voorbeelden van aangekondigde variaties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aangepaste inzet van stadsbussen in de weekenden en de periode van de zomerdienstregeling, waardoor er een aangepast volume schoonmaakdienstverlening nodig zal zijn; - Mutaties in het wagenpark ten behoeve van de exploitatie vanaf 2022, waardoor een aangepast volume schoonmaakdienstverlening nodig zal zijn; - De vanaf 2022 geplande invoering van een dynamisch voertuig managementsysteem (DMS) waaruit andere werkwijzen voort kunnen komen op het gebied van rijden over de garage terreinen en parkeren.

³ Zoals omschreven in NEN 2075:2018 Kwaliteitsmeetsysteem en procescontrolesysteem voor de schoonmaakdienstverlening

- | | |
|-----|--|
| 17. | Opdrachtnemer functioneert mede als een eerstelijns onderhoudscontractant en zal alle waargenomen afwijkingen, defecten en mankementen aan zichtbare elementen binnen 24 uur melden aan GVB. De motivatie voor deze eis is gelegen in het feit dat de door Opdrachtnemer ingezette schoonmakers met grote regelmaat de stadsbussen zowel inwendig als uitwendig waarnemen tijdens de schoonmaakwerkzaamheden. Voor de communicatie erover richt Opdrachtnemer een elektronische meldingen applicatie in die GVB via internet eenvoudig moet kunnen raadplegen. |
|-----|--|

7 Eisen voor een ieders veiligheid

18.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend medewerkers ingezet worden die in bezit zijn van het B-VCA⁴ diploma en dat er uitsluitend (operationeel) leidinggevende medewerkers ingezet worden die in bezit zijn van het VOL-VCA⁵ diploma.</p> <p>Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van GVB het VCA-diploma van de betreffende medewerker aan GVB tonen.</p>
19.	<p>Opdrachtnemer is behoudens opzet of ernstige nalatigheid niet aansprakelijk voor schade bij het door medewerkers van Opdrachtnemer verplaatsen van stadsbussen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de stadsbussen door uitsluitend medewerkers die zowel Opdrachtnemer als GVB daartoe geschikt achten op de garage terreinen gestart en/of gereden worden.</p> <p>Om de geschiktheid voor het mogen starten en op de garage terreinen mogen verplaatsen van stadsbussen te bepalen dienen deze medewerkers succesvol een door GVB te organiseren test te doorlopen. Tijdens deze test wordt zowel het rijden in de praktijk en een persoonlijkheidstest afgenomen. Daarna dienen deze medewerkers elk jaar een herinstructie te volgen. Van toepassing is bijlage 7J “Rijtest”.</p> <p>Kandidaten krijgen vanuit GVB twee kansen om de betreffende test succesvol te doorlopen. De test duurt een dagdeel. De uren, reiskosten en kosten vanaf de derde poging om de test succesvol te doorlopen (vanaf 2^e herkansing) komen voor rekening van Opdrachtnemer (á 100 euro).</p> <p>Indien blijkt dat er in de dagelijkse praktijk niet volgens de doelstellingen van de rijtest en persoonlijkheidstest gehandeld wordt behoudt GVB zich het recht voor om eerder geschikt geachte medewerkers alsnog ongeschikt te verklaren voor het starten en/of rijden met stadsbussen. Vanzelfsprekend mag ook Opdrachtnemer een dergelijk besluit nemen.</p>
20.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke (operationeel) leidinggevende medewerker is uitgerust met een mobiele telefoon waarvan het telefoonnummer aan GVB is verstrekt. Hier zijn voor GVB geen aanvullende kosten aan verbonden. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden en is altijd conform de geldende veiligheidsregels op locatie.</p>
21.	<p>Opdrachtnemer zal uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de operationele uitvoering van het contract een veiligheids- en gezondheidsplan (V&G-plan) aan GVB verstrekken waarin duidelijk staat hoe Opdrachtnemer en GVB ervoor zorgen dat de medewerkers veilig de stadsbussen kunnen schoonmaken, bijvullen en parkeren. Opdrachtnemer zal</p>

⁴ VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers. VCA is een product van de Stichting Samenwerken Voor Veiligheid (SSVV). Basisveiligheid voor VCA (B-VCA) is verplicht voor iedereen die bij een VCA-gecertificeerd bedrijf aan de slag gaat.

⁵ Veiligheid voor Operationeel Leidinggevenden VCA (VOL-VCA).

	<p>de operationele uitvoering niet eerder aanvangen dan na schriftelijke toestemming van GVB dat de inhoud van het V&G-plan in orde bevonden is.</p> <p>Verplichte onderwerpen in het V&G-plan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E); - Hoe de bedrijfshulpverlening (BHV) geregeld is; - Het begrijpen en toepassen van alle veiligheidsinstructies; - Persoonlijke veiligheid gebruik van persoonlijke bescherming middelen (PBM's).
22.	<p>Alleen werken door een schoonmaker is uitsluitend toegestaan wanneer gebruik wordt gemaakt van een werkende voorziening (bijvoorbeeld via de mobiele telefoon) voor personenalarmering die hulpverlenende alarmopvolging heeft in geval van bediening ervan (bij onraad) of in geval van een calamiteit (flauwvallen, man-down) automatisch. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden en is altijd conform de geldende veiligheidsregels op locatie.</p>
23.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke uitvoerende medewerker bedrijfskleding van Opdrachtnemer draagt. GVB behoudt zich voor het uitzonderlijke geval het recht voor om onderbouwd met geldige argumenten de voorgestelde bedrijfskleding ongeschikt voor het schoonmaken van stadsbussen te verklaren. De eisen die GVB aan de bedrijfskleding van Opdrachtnemer stelt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluorescerende jas/hesje (kleur signaalgeel) voorzien van retro-reflecterende banden (kleur zilvergrijs); - Uniforme kleding voor alle medewerkers; - Als zodanig herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer; - Netjes en schoon.
24.	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een goede veiligheid en geschiktheid van alle ingezette arbeidsmiddelen, machines/apparaten, hulpmiddelen, persoonlijke bescherming middelen (PBM) inclusief (veiligheid)schoeisel en relevante voorlichting aan medewerkers. Bij het gebruik van elektrische apparaten confirmeert Opdrachtnemer zich aan de veiligheidsrichtlijnen van NEN3140. Bij het gebruik van klimmateriaal, hijs- en hefmiddelen zorgt Opdrachtnemer voor het keuren en beproeven ervan.</p>
25.	<p>Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor om de schoonmaakmiddelen te voorzien van een correcte etikettering⁶ zodat haar medewerkers zijn geïnformeerd over de gevaren van de specifieke chemische stoffen.</p>
26.	<p>Schoonmaakmiddel waarvan het veiligheidsinformatieblad gebruik van (toereikend) adembeschermende middelen/maskers aangeeft, mag uitsluitend gebruikt worden buiten de aanwezigheid van personen/omstanders die deze adembeschermende middelen/maskers niet hebben of niet correct gebruiken.</p>
27.	<p>De ingezette arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering, hebben een representatieve uitstraling en zijn geschikt voor het doel ervan.</p>

⁶ Bron: <https://rvs.rivm.nl/gevaarsindeling/CLP> , geraadpleegd 24-08-2020.

	<p>Deze eis geldt in het bijzonder voor:</p> <ul style="list-style-type: none">- Doseerapparatuur van schoonmaakmiddel lekt niet en verspilt niet;- Doseersystemen zijn voorzien van lekbakken/knoeibakken.
28.	<p>GVB overweegt om vanaf een moment in de toekomst eenieder, die zich op een bedrijfslocatie begeeft, te verplichten op de kleding een zichtbare veiligheidsbadge te dragen. Opdrachtnemer zal er medewerking aan verlenen wanneer dit zich voordoet.</p>
29.	<p>Opdrachtnemer zal zich naar de geldende regels en reglementen van GVB gedragen. De op dit moment van toepassing zijnde regels en reglementen zijn opgenomen in de hierbij opgesomde bijlagen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bijlage 7I "Veiligheidsinstructies GVB"- Bijlage 7K "Gedragscode GVB"- Bijlage 7L "Onze omgangsvormen"- Bijlage 7M "Voorlichtingsbrochure alcohol en drugsbeleid"- Bijlage 7N "Richtlijn perscontacten"- Bijlage 7O "Richtlijn social media voor heel GVB"- Bijlage 7P "Integriteitsbeleid"

8 Eisen voor het milieu

30.	<p>Opdrachtnemer zal bij het vervoeren, opslaan en gebruiken van schoonmaakmiddelen afdoende maatregelen treffen om te voorkomen dat er gevaren kunnen optreden voor de gezondheid van medewerkers of voor het milieu. Hieronder wordt in elk geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoonmaakmiddelen worden verwerkt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer; - Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt; - Nanotechnologie schoonmaakmethodes worden niet gebruikt; - Sterke zuren of sterke basen worden gescheiden opgeslagen en met gebruik van geschikte lekbakken; - Verbod op overgieten/ storten van middelen waarbij onder andere gevaar kan optreden van morsen en ontbreken van juiste etikettering; - Afvoeren van machines/apparaten dient te gaan conform de Regeling afgedankte elektrische en elektronische apparatuur⁷.
31.	<p>Opdrachtnemer zal maatregelen treffen voor vermindering van het energieverbruik. Hieronder wordt in elk geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De bedienbare verlichting in de stadsbussen brandt niet langer dan nodig is voor het schoonmaken; - In de schoonmaakbranche gangbare maatregelen voor vermindering van het energieverbruik.
32.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het in de stadsbussen aangetroffen en ingezamelde afval inclusief veegafval wordt opgevangen en gedeponneerd in de op het betreffende garage terrein ter beschikking gestelde afvalcontainers. Papier en karton dient gescheiden van het overige afval gehouden te worden. Het overige afval hoeft niet gescheiden te worden.</p>
33.	<p>De machines/apparaten hebben geluiddempende voorzieningen zodat voldaan wordt aan het Activiteitenbesluit milieubeheer en de daarin genoemde grenswaarden, waarbij rekening gehouden moet worden dat de garage terreinen ook in de nachtperiode in bedrijf zijn.</p> <p>Ingeval van geluidsoverlast voor omwonenden behoudt GVB zich het recht voor om Opdrachtnemer aanvullende maatregelen op te leggen.</p>
34.	<p>Tegenwoordig zijn er reinigingsmiddelen verkrijgbaar waarmee de transportkosten en bijbehorende CO₂ uitstoot in belangrijke mate kan worden verminderd. De huidige gangbare reinigingsmiddelen bestaan uit een groot percentage water met chemicaliën en zijn verpakt in plastic flacons of jerrycans. Er zijn op dit moment reinigingsmiddelen verkrijgbaar in de vorm van een vloeibaar concentraat en/ of poedervorm en verpakt in biologisch afbreekbare verpakkingen. Vanaf de start van de overeenkomst zal Opdrachtnemer de huidige gangbare reinigingsmiddelen vervangen door andere</p>

⁷ In deze regeling wordt behandeld bij artikel 8: de gescheiden inzameling afgedankte elektrische en elektronische apparatuur van andere dan particuliere huishoudens.

reinigingsmiddelen welke aantoonbaar minder milieubelastend zijn, zoals verminderde CO2 uitstoot i.v.m. transport, biologisch afbreekbare verpakking en biologisch afbreekbaar reinigingsmiddelen.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht om verbeteringen en innovaties met betrekking op reinigingsmiddelen, machines en schoonmaakmethodes te onderzoeken en jaarlijkse de verbetervoorstellen te bespreken met GVB tijdens het jaarlijkse Strategisch/managementoverleg

9 Contractmanagement

9.1 Operationele informatie

35.	<p>Opdrachtnemer zal zaken die niet in orde zijn niet later dan het aanvangstijdstip van de exploitatie (digitaal) rapporteren aan de operationeel verantwoordelijke⁸ van GVB. Deze rapportage is voorzien van de datum, het tijdstip en belangrijke stuurinformatie om inzetbesluiten mede op te baseren.</p> <p>Hier wordt met name de volgende situaties van een stadsbus onder verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negatieve invloed op de inzetbaarheid; - Vloeistofniveaus niet in orde; - Een resultaat dat niet bereikt is; - Afwijkingen, defecten, mankementen aan zichtbare elementen; - Niet verwijderbare graffiti (voorzien van een foto).
36.	<p>Opdrachtnemer zal onmiddellijk rapporteren aan de operationeel verantwoordelijke⁸ van GVB over bijzondere voorvallen waaronder in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Bijna) ongevallen; - Schade; - Wanneer het niet mogelijk is om het werk uit te voeren.

9.2 Managementinformatie

37.	<p>Opdrachtnemer zal drie weken na afloop van elk kwartaal digitaal rapporteren aan de contractmanager⁹ van GVB over het schoonhouden van de stadsbussen en bijbehorende andere onderwerpen zoals nader omschreven in de SLA.</p>
38.	<p>Opdrachtnemer zal maatwerkrapportages leveren, past rapportages aan naar de eisen van GVB en levert in overleg digitaal aanvullende informatie. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer tussentijds. Opdrachtnemer stelt de rapportages kosteloos ter beschikking. GVB zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p>

9.3 Overleg tussen partijen

39.	<p>Opdrachtnemer zal een (operationeel) leidinggevende medewerker aanwijzen die fungeert als aanspreekpunt voor dagelijkse aangelegenheden.</p>
40.	<p>Opdrachtnemer zal een medewerker aanwijzen die op locatie van de contractmanager van GVB overleg voert over het schoonhouden van de stadsbussen en bijbehorende andere onderwerpen conform SLA</p>

⁸ Functietitel: coördinator Wagenparkbeheer

⁹ Functietitel: contract manager Garagebedrijf

- | | |
|-----|---|
| 41. | Opdrachtnemer en GVB zullen in overleg treden indien sprake is van een mogelijke tekortkoming. Een tekortkoming is er wanneer het afgesproken resultaat niet afdoende is behaald binnen het aangegeven tijdsbestek en met de afgesproken werkwijze. |
|-----|---|

9.4 Aanvang contract

- | | |
|-----|--|
| 42. | Na gunning krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om een nulmeting te doen uitvoeren door een onafhankelijke schoonmaak makelaar. Indien er werkzaamheden benodigd zijn om bij aanvang van het contract de schoonmaakkwaliteit op het vereiste niveau te krijgen dan wordt Opdrachtnemer de ruimte geboden om deze werkzaamheden binnen een termijn van een (1) werkweek uit te voeren. |
|-----|--|

10 Personeel en organisatie

43.	Opdrachtnemer zorgt ervoor op de hoogte te blijven van en zich te allen tijde te houden aan de geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer moet kunnen bewijzen dat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving indien daar door GVB om wordt verzocht. Opdrachtnemer informeert GVB per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van ingezette medewerkers indien deze zich voordoen en invloed hebben op de overeenkomst. GVB wijst Opdrachtnemer met nadruk op de Arbeidstijdenwet.
44.	Opdrachtnemer zal uitsluitend professionele schoonmakers inzetten die de leeftijd van 18 jaar bereikt hebben. Onder professioneel wordt verstaan iemand die afdoende kennis en vaardigheden op het vakgebied van schoonmaken heeft, relevant geschoold en betrouwbaar is en zelfstandig werkt.
45.	Ingeval GVB geldige argumenten heeft (zoals: niet respecteren van regels en reglementen) tegen de inzet door Opdrachtnemer van bepaalde medewerkers of ingeval door Opdrachtnemer ingezette medewerkers niet de vereiste diploma's, documenten of verklaringen overleggen, heeft GVB het recht de medewerker de toegang te weigeren. Hier zijn voor GVB geen aanvullende kosten aan verbonden.
46.	Opdrachtnemer zal van elke ingezette medewerker de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan GVB doen toekomen.
47.	Opdrachtnemer zal een geaccepteerd identiteitsbewijs ¹⁰ van de betreffende medewerker aan GVB tonen. Op het moment van publicatie worden de volgende documenten geaccepteerd als identiteitsbewijs: paspoort, Nederlandse identiteitskaart, ID-kaart of paspoort uit een EER-land en Nederlands vreemdelingendocument.
48.	Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de inzet van een nieuwe medewerker een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan GVB tonen dat niet ouder dan zes maanden is en is opgemaakt conform het screeningsprofiel zoals opgenomen in bijlage 7Q " VOG-screeningsprofiel ". De kosten worden gedragen door Opdrachtnemer.
49.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend medewerkers ingezet worden die de Nederlandse taal beheersen op taalniveau B1 en dat er uitsluitend (operationeel) leidinggevende medewerkers ingezet worden die de Nederlandse taal beheersen op taalniveau B2 ¹¹ . Deze eis is voor verplicht overgenomen medewerkers niet van kracht.
50.	Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de inzet van een medewerker die afkomstig is van buiten de Europese Economische Ruimte en van buiten Zwitserland een geldige

¹⁰ Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/met-welke-identiteitsbewijzen-kan-ik-mij-identificeren>, geraadpleegd 27-07-2020.

¹¹ Het betreft het taalniveau van het Europees Referentiekader (ERK) / Common European Framework of Reference (CEFR). Raadpleeg voor nadere informatie <https://www.staatsexamensnt2.nl>

	werkvergunning van de betreffende medewerker aan GVB tonen. Opdrachtnemer zal de duur van de inzet afstemmen met de geldigheidsduur van de werkvergunning.
--	--

11 Eisen aan de opdrachtnemer

51.	Opdrachtnemer zal zich aan het gestelde in de Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf ¹² houden.
52.	<p>Social Return</p> <p>Algemeen GVB wil de beste werkgever van Amsterdam zijn. Onderdeel hiervan zijn diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. Deze visie van GVB is enerzijds gericht op de eigen medewerkers, maar anderzijds ook op mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.</p> <p>GVB verwacht dat Opdrachtnemer meedenkt in deze visie en helpt bij het aandragen van concrete oplossingen. Opdrachtnemer gaat daarom een inspanningsverplichting aan om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, 2% van de contractwaarde te besteden aan werk(ervaring)plaatsen, inclusief eventuele verleningen.</p> <p>Werkervaringsplaatsen De werkervaringsplaatsen kunnen voortkomen uit twee groepen:</p> <p><u>Intern:</u> Eigen medewerkers GVB, bestaande uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers die in aanmerking komen voor inzet op andere werkzaamheden, omdat zij (tijdelijk) niet in staat zijn hun eigen werk uit te voeren of omdat ze een andere functie zoeken in verband met reorganisatie; • (ex) Medewerkers Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA). <p><u>Extern:</u> een andere mogelijkheid is het inzetten van Social Return kandidaten, die via een lokale instantie aangedragen kunnen worden. Dit betreffen personen uit een van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re- integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen; • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekorting oudere werknemers; • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden; • Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden; • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden; • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden; • Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden;

¹² collectieve arbeidsovereenkomst tussen FNV, CNV Vakmensen en Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten.

- Leer-/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);

Als de genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten, dan verwijst deze bepaling voortaan naar die nieuwe wetten.

Procedure na gunning

De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken middels de SLA. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

In de prestatieafspraken wordt duidelijk aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer invulling zal geven aan de Social return verplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de doelgroep).

Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan Onderaannemers.

De bewijslast voor het voldoen aan de Social Return verplichting ligt bij Opdrachtnemer. Deze is daarmee te allen tijde hoofdelijk verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende Social Return verplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de Social Return verplichting wordt uitgegaan van de kosten die Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a) Inschaling van kandidaten uit de doelgroep geschiedt conform de door GVB opgestelde 'bouwblokkentabel Social Return' (zie tabel paragraaf 4.3.4);
- b) Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten gemaakt in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- c) Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep;
- d) Er kunnen nadere afspraken worden gemaakt over de verantwoording op basis van wederzijdse goedkeuring.

Beloning inzet Social Return

De Social Return inzet van Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht zal worden gewaardeerd op basis van de Bouwblokkentabel Social Return van GVB. Deze tabel is gebaseerd op de Bouwblokkenmethode van VNG.

Doelgroep SR/soort uitkering	Vaste waarde SR (gebaseerd op FT-dienstverband)																
Participatiewet (PW)	€ 35.000																
Doelgroepen banenafspraken (Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten)	€ 25.000																
WW 3-16 maanden	€ 10.000																
WW 6-12 maanden	€ 20.000																
WW vanaf 12 maanden	€ 30.000																
WIA/WAO	€ 32.500																
WSW (detachering/diensten)	€ 35.000* of rekening sociaal werkbedrijf																
<i>Bijzondere groepen:</i>																	
Jongeren zonder startkwalificaties	€ 22.500																
Ex-gedetineerden	€ 22.500																
Nuggers	€ 22.500																
<i>Bonussen:</i>																	
Vast dienstverband	€ 10.000																
Werklozen > 50 jaar	€ 5.000																
Statushouders	€ 5.000																
Bijzonderheden hierbij zijn:																	
a) Bij de inzet van GVB-kandidaten kan GVB opdrachtnemer ondersteunen met: <ul style="list-style-type: none"> • Gratis detachering/proefplaatsing van minimaal 3 maanden <table border="1" data-bbox="466 1081 1362 1330"> <thead> <tr> <th colspan="2"><i>Bijzondere groepen:</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jongeren zonder startkwalificaties</td> <td>€ 22.500</td> </tr> <tr> <td>Ex-gedetineerden</td> <td>€ 22.500</td> </tr> <tr> <td>Nuggers</td> <td>€ 22.500</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><i>Bonussen:</i></td> </tr> <tr> <td>Vast dienstverband</td> <td>€ 10.000</td> </tr> <tr> <td>Werklozen > 50 jaar</td> <td>€ 5.000</td> </tr> <tr> <td>Statushouders</td> <td>€ 5.000</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Extra begeleiding, evt. begeleiding on the job 		<i>Bijzondere groepen:</i>		Jongeren zonder startkwalificaties	€ 22.500	Ex-gedetineerden	€ 22.500	Nuggers	€ 22.500	<i>Bonussen:</i>		Vast dienstverband	€ 10.000	Werklozen > 50 jaar	€ 5.000	Statushouders	€ 5.000
<i>Bijzondere groepen:</i>																	
Jongeren zonder startkwalificaties	€ 22.500																
Ex-gedetineerden	€ 22.500																
Nuggers	€ 22.500																
<i>Bonussen:</i>																	
Vast dienstverband	€ 10.000																
Werklozen > 50 jaar	€ 5.000																
Statushouders	€ 5.000																
b) Terugkeergarantie bieden voor de medewerker voor een bepaalde termijn.																	
c) Bij de inzet van GVB-kandidaten wordt fulltime zoals omschreven in de cao van de opdrachtnemer (ook bij proefplaatsingen) aangehouden.																	
d) Wanneer opdrachtnemer eigen medewerkers GVB een werkplek heeft geboden, dan mogen ook de contacturen met GVB over deze medewerker(s) en de eventuele opleidingskosten (tegen werkelijke kosten) voor bij- en/of omscholing worden meegenomen voor de invulling van de Social Return verplichting.																	
53.	Opdrachtnemer zal kosteloos een door elke schoonmaker die op een vestiging van GVB werkt getekende ontvangstbevestiging van de veiligheidsinstructies of een kopie ervan verstrekken. Zie bijlage 71 "Veiligheidsinstructies GVB".																