

Programma van Eisen (PVE) Europese aanbesteding schoonmaak

Laura van der Stouwe (Beleidsmedewerker Facilitaire Zaken)
Raymond Hof's (Inkoper Facilitair & Inkoop)

Versie 1.0



Inhoudsopgave

1	Algemene eisen	3
1.1	Personeel	3
1.2	Wet- en regelgeving en huisregels	3
1.3	Communicatie, rapportage en evaluatie	4
1.4	Locaties en implementatie	6
1.5	Financieel	7
2.	Schoonmaakonderhoud	8
2.1	Schoonmaak	8
2.2	Kwaliteitsmeetsysteem	8
3.	Sanitaire Supplies	9
4.	Glasbewassing	12
5.	Specialistische reiniging en vloeronderhoud	12
6.	Ongediertebestrijding	13
7.	Milieu en duurzaamheid	14
8.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	14
9.	KPI's	15

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en leveringen dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gevoegde concept raamovereenkomst. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van eisen. Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1 Algemene eisen

1.1 Personeel

Nummer	Omschrijving
1.1	Het uitvoerend schoonmaakpersoneel voert de werkzaamheden proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast uit.
1.2	De minimum leeftijd is 18 jaar of ouder.
1.3	Leidinggevend en schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat zowel schriftelijke als verbale communicatie mogelijk maakt.
1.4	Medewerkers dienen alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen. In het bijzonder de veiligheidsvoorschriften van de schoonmaakmiddelen.
1.5	Op de navolgende locaties zijn schoonmaakmedewerkers in vast dienstverband bij de VRU. Opdrachtnemer zorgt voor inzet van deze medewerkers conform de VRU contracturen van deze medewerkers. ➤ Eemnes: 1 medewerkster voor 7 uur per week (tot 1 januari 2023). ➤ Zegveld: 1 medewerkster voor 1,85 uur per week. 1 medewerkster voor 1,83 uur per week.
1.6	Opdrachtnemer verzorgt de middelen en het materiaal (geen kleding) voor de medewerkers benoemd in punt 1.5, die nodig zijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op deze locaties.
1.7	Aansturing van de medewerkers benoemd in punt 1.5 verloopt via de opdrachtgever.
1.8	Medewerkers vallend binnen de Participatie wet en SW en of geplaatst op werkervaringsplekken werken nooit zelfstandig alleen, altijd onder begeleiding.
1.9	Ingeval van inzet van derden dan wel onderaannemers door opdrachtnemer blijft opdrachtnemer primair verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.
1.10	Opdrachtnemer is bekend met het feit dat er op diverse locaties camerasystemen voor registratiedoeleinden aanwezig zijn.
1.11	Opdrachtnemer draagt zorg voor de overname van medewerkers conform de afspraken vastgelegd in de CAO Schoonmaak (art. 38). Eventuele suppletiekosten dient opdrachtnemer te verdisconteren in de te offereën tarieven van deze aanbesteding. Deze kosten kunnen niet achteraf in rekening gebracht worden.
1.12	Bij ziekte en of verlof van medewerkers opdrachtnemer zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging en meldt dit tijdig aan de Servicedesk Facilitair. Bij verlof is dit minimaal één week van te voren.

1.2 Wet- en regelgeving en huisregels

Nummer	Omschrijving
1.13	Opdrachtnemer stelt binnen 6 maanden na aanvang opdracht een getoetste RI&E en plan van aanpak op en bespreekt dit een (1) maal per jaar met opdrachtgever. Kosten voor de RI&E zijn voor opdrachtnemer.
1.14	Zonder VOG mogen medewerkers van de opdrachtnemer niet op een VRU locatie ingezet worden. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever voor elke medewerker (vast-, tijdelijke, uitzend-, vakantiecontract) gedurende de looptijd van het contract, een geldige

	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen. De VOG is niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf startdatum van de medewerker. De kosten voor de VOG zijn voor opdrachtnemer.
1.15	Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen altijd een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. Daarnaast dient iedere medewerker een persoonlijke pas van Opdrachtnemer te dragen, deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.
1.16	De opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente en gepubliceerde versie van: ➤ Arbeidsomstandighedenwet. ➤ Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche. ➤ CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. ➤ Sociale Zekerheidswet- en regelgeving. ➤ Fiscale wet- en regelgeving. ➤ De Wet Arbeid vreemdelingen.
1.17	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient direct het werk, dat samenhangt met de onveilige situatie gestaakt te worden. Pas na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
1.18	Onveilige situaties, bijna ongevallen en ongevallen dienen binnen 24 uur gemeld te worden aan de Servicedesk Facilitair van de opdrachtgever.
1.19	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding met bedrijfslogo werkzaam en herkenbaar is.
1.20	Opdrachtnemer is bekend met het primaire proces van opdrachtgever en houdt hier met de uitvoering van de dienstverlening rekening mee. De opdrachtnemer voorkomt belemmering van het primaire proces van opdrachtgever.
1.21	Indien er twee (2) of meer medewerkers van opdrachtnemer alleen werkzaam zijn op een (1) locatie waar geen VRU medewerkers aanwezig zijn, dient een van de medewerkers van opdrachtnemer in het bezit te zijn van een geldig BHV diploma. Opdrachtnemer levert overzicht aan van medewerkers die BHV opgeleid zijn.
1.22	Roken is in het gebouw en rond om het gebouw van opdrachtgever niet toegestaan, uitgezonderd in een daarvoor specifiek aangewezen locatie.
1.23	Het gebruik van communicatiemiddelen anders dan ten behoeve van het werk dan wel in geval van nood is niet toegestaan.
1.24	Bij constatering door opdrachtgever van overtreding van de huis- en/of veiligheidsregels door een medewerker van opdrachtnemer is de opdrachtgever gerechtigd, na en waarschuwing, de betrokken medewerker per direct en/of permanent de toegang tot het gebouw te ontzeggen.
1.25	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het verlenen van toegang tot de locaties van de opdrachtgever voor de onderaannemers. Onderaannemers worden vanuit opdrachtgever niet voorzien van een sleutel/ tag van de locaties van opdrachtgever. Volledige planning van het bezoek van onderaannemers dient van te voren aangemeld te worden bij de Servicedesk Facilitair.

1.3 Communicatie, rapportage en evaluatie

Nummer	Omschrijving
1.26	Zowel opdrachtnemer en opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon aan als aanspreekpunt gedurende de gehele implementatie.
1.27	Opdrachtnemer geeft voor de start van de opdracht aan opdrachtgever up to date informatie zoals: productinformatie en veiligheidsbladen voor alle locaties van de te gebruiken schoonmaakmiddelen en toebehoren.
1.28	Medewerkers van opdrachtnemer hebben ook een signalerende taak en melden verstoringen wanneer deze geconstateerd worden. Verstoringen worden door

	opdrachtnemer binnen 12 uur aan de Servicedesk Facilitair en of contactpersoon van opdrachtgever gemeld. (Onder verstoringen vallen o.a. kapotte lampen, beschadigingen, lekkende kranen, etc).
1.29	Om te zorgen voor een goede dagelijkse communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever betreffende de organisatie en uitvoering van de opdracht, dient er op elke locatie een logboek aanwezig te zijn. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers instrueren over dit logboek en draagt zorg voor het uitvoeren van gemelde onderwerpen en of verzoeken. In overleg met opdrachtgever wordt een vaste plaats van dit logboek bepaald. Indien meldingen of verzoeken in het logboek leiden tot additionele kosten, dan dient vooraf toestemming door opdrachtgever gegeven te worden.
1.30	Wanneer opdrachtgever aangeeft ontevreden te zijn over de dienstverlening door opdrachtnemer, wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen door opdrachtgever genoteerd worden in het logboek op locatie of via Servicedesk Facilitair doorgegeven worden aan opdrachtnemer. Klachten doorgegeven via Servicedesk Facilitair aan opdrachtnemer dienen via mail afgemeld te worden bij de Servicedesk Facilitair. Klachten via het logboek moeten afgemeld worden in het logboek. Alle klachten dienen binnen 24 uur door opdrachtnemer in behandeling te worden genomen en op een adequate manier door opdrachtnemer, binnen 7 kalenderdagen na melding structureel opgepakt, afgehandeld en afgemeld te zijn. Indien een klacht volgens opdrachtnemer niet te wijten is aan opdrachtnemer, zal dit binnen 3 kalenderdagen gemeld worden aan opdrachtgever. Indien klachten niet adequaat worden behandeld, dan zal dit door opdrachtgever geëscaleerd worden aan contactpersoon van opdrachtnemer.
1.31	Voor klachten zoals benoemd in punt 1.30 en overige operationele vragen stelt opdrachtnemer één aanspreekpunt aan, die bereikbaar is via een vast mailadres en telefoonnummer.
1.32	Opdrachtnemer stelt een digitale map ter beschikking aan opdrachtgever met daarin opgenomen alle documenten die van belang zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening zoals: contract, werkprogramma's, veiligheidsbladen van de middelen die gebruikt worden, actueel ruimtebestand van de locaties, overzicht sanitaire supplies per locatie, aantal m2 gevelglasoppervlak per ruimte (binnen en buiten), naam en bedrijfsgegevens eventuele onderaannemers, etc. Opdrachtnemer dient deze digitale map tijdens de contractperiode up to date te houden.
1.33	Tijdens de implementatiefase tot en met 3 maanden na aanvang van het contract is er wekelijks contact tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
1.34	Na implementatie fase en eerste 3 maanden van het contract is er minimaal een (1) maal per kwartaal overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Ten behoeve van dit overleg stelt opdrachtnemer een managementrapportage per kwartaal op. Minimaal daarin opgenomen: ➤ Kwaliteit dienstverlening (DKS/VSR controles). ➤ Uitwerking social return verplichting. ➤ Inzet medewerkers opdrachtnemer in uren per locatie, opgesplitst op reguliere schoonmaak, specialistische schoonmaak en extra uitgevraagde schoonmaak. ○ Inzet van de medewerkers die vallen onder de categorieën onder de Participatie Wet en SW worden apart weergegeven. ➤ Overzicht geregistreerde klachten. ➤ Klachtenafhandeling (zoals responsetijden, doorlooptijden). ➤ Overzicht van gefactureerde bedragen per categorie: ○ Reguliere & periodieke schoonmaak; ○ Ongediertebestrijding;

	○ Glasbewassing; ○ Dieptereiniging; ○ Vloeronderhoud; ○ Extra en op afroep uitgevoerde werkzaamheden.
--	--

1.4 Locaties en implementatie

Nummer	Omschrijving																																																												
1.35	Deze overeenkomst heeft primair betrekking op de locaties: <table><tr><th>Gemeente</th><th>Post</th><th>Adres</th></tr><tr><td>Amersfoort</td><td>Amersfoort (centrum)</td><td>Kleine Koppel, Amersfoort</td></tr><tr><td>Amersfoort</td><td>Amersfoort (noord)</td><td>Hofslot, Amersfoort</td></tr><tr><td>Baarn</td><td>Baarn</td><td>Plataanlaan, Baarn</td></tr><tr><td>Eemnes</td><td>Eemnes</td><td>Noordersingel, Eemnes (tot 01-01 2023)</td></tr><tr><td>Oudewater</td><td>Oudewater</td><td>Biezenwal, Oudewater</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>De Meern</td><td>Meerdijk, De Meern</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Leidsche Rijn</td><td>Belcampostraat, Utrecht</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Schepenbuurt</td><td>Vlampijpstraat, Utrecht</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Tolsteeg</td><td>Helling, Utrecht</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Vleuten</td><td>Gouden Koetslaan, Vleuten</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Voordorp</td><td>Sartreweg, Utrecht</td></tr><tr><td>Utrecht</td><td>Zuilen</td><td>Burg. Norbruislaan, Utrecht</td></tr><tr><td>Woerden</td><td>Harmelen</td><td>Pompersplein, Harmelen</td></tr><tr><td>Woerden</td><td>Kamerik</td><td>Mijzijde, Kamerik</td></tr><tr><td>Woerden</td><td>Woerden</td><td>Boerendijk, Woerden</td></tr><tr><td>Woerden</td><td>Zegveld</td><td>Hoofdweg, Zegveld</td></tr><tr><td>Zeist</td><td>Den Dolder</td><td>Dolderseweg, Den Dolder</td></tr><tr><td>Zeist</td><td>Zeist</td><td>Dijnselburgerlaan, Zeist</td></tr><tr><td>N.v.t.</td><td>Oefenhal</td><td>Nijverheidsweg, Nieuwegein</td></tr></table>	Gemeente	Post	Adres	Amersfoort	Amersfoort (centrum)	Kleine Koppel, Amersfoort	Amersfoort	Amersfoort (noord)	Hofslot, Amersfoort	Baarn	Baarn	Plataanlaan, Baarn	Eemnes	Eemnes	Noordersingel, Eemnes (tot 01-01 2023)	Oudewater	Oudewater	Biezenwal, Oudewater	Utrecht	De Meern	Meerdijk, De Meern	Utrecht	Leidsche Rijn	Belcampostraat, Utrecht	Utrecht	Schepenbuurt	Vlampijpstraat, Utrecht	Utrecht	Tolsteeg	Helling, Utrecht	Utrecht	Vleuten	Gouden Koetslaan, Vleuten	Utrecht	Voordorp	Sartreweg, Utrecht	Utrecht	Zuilen	Burg. Norbruislaan, Utrecht	Woerden	Harmelen	Pompersplein, Harmelen	Woerden	Kamerik	Mijzijde, Kamerik	Woerden	Woerden	Boerendijk, Woerden	Woerden	Zegveld	Hoofdweg, Zegveld	Zeist	Den Dolder	Dolderseweg, Den Dolder	Zeist	Zeist	Dijnselburgerlaan, Zeist	N.v.t.	Oefenhal	Nijverheidsweg, Nieuwegein
Gemeente	Post	Adres																																																											
Amersfoort	Amersfoort (centrum)	Kleine Koppel, Amersfoort																																																											
Amersfoort	Amersfoort (noord)	Hofslot, Amersfoort																																																											
Baarn	Baarn	Plataanlaan, Baarn																																																											
Eemnes	Eemnes	Noordersingel, Eemnes (tot 01-01 2023)																																																											
Oudewater	Oudewater	Biezenwal, Oudewater																																																											
Utrecht	De Meern	Meerdijk, De Meern																																																											
Utrecht	Leidsche Rijn	Belcampostraat, Utrecht																																																											
Utrecht	Schepenbuurt	Vlampijpstraat, Utrecht																																																											
Utrecht	Tolsteeg	Helling, Utrecht																																																											
Utrecht	Vleuten	Gouden Koetslaan, Vleuten																																																											
Utrecht	Voordorp	Sartreweg, Utrecht																																																											
Utrecht	Zuilen	Burg. Norbruislaan, Utrecht																																																											
Woerden	Harmelen	Pompersplein, Harmelen																																																											
Woerden	Kamerik	Mijzijde, Kamerik																																																											
Woerden	Woerden	Boerendijk, Woerden																																																											
Woerden	Zegveld	Hoofdweg, Zegveld																																																											
Zeist	Den Dolder	Dolderseweg, Den Dolder																																																											
Zeist	Zeist	Dijnselburgerlaan, Zeist																																																											
N.v.t.	Oefenhal	Nijverheidsweg, Nieuwegein																																																											
1.36	Opdrachtnemer dient flexibel te zijn met op en/of afschalen van locaties, aanpassen werkprogramma's en intensiteit van de werkzaamheden. E.e.a. in navolging van mogelijke ontwikkelingen en besluitvorming van de diverse gemeenten als aandeelhouders VRU, alsmede gewijzigd beleid VRU en eventuele onvoorziene omstandigheden en of calamiteiten (bv. COVID-19).																																																												
1.37	Voor aanvang van overeenkomst neemt opdrachtnemer contact op met huidige opdrachtnemer voor het uitvoeren van een "0 – meting".																																																												
1.38	Bij het beëindigen van het contract, dan wel beëindigen van de dienstverlening op een locatie wordt door opdrachtgever, dan wel een partij aangewezen door opdrachtgever een "0 – meting" uitgevoerd. Indien de kwaliteit van dienstverlening niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld worden herstelwerkzaamheden uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door opdrachtnemer zijn uitgevoerd, heeft opdrachtgever het recht om op kosten van opdrachtnemer herstelwerkzaamheden door derden te laten uitvoeren.																																																												
1.39	Tijdens implementatiefase dient per locatie een specifiek werkplan opgesteld te worden. Bij wijziging in de werkzaamheden, dient de opdrachtnemer dit werkplan bij te stellen en opnieuw te delen met opdrachtgever.																																																												

1.5 Financieel

Nummer	Omschrijving
1.40	Opdrachtnemer dient alle facturen digitaal aan te leveren via mail op facturen@vru.nl .
1.41	De factuur van opdrachtnemer is gedetailleerd opgesteld per locatie en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: ➤ Datum factuur ➤ Periode van facturatie ➤ Kostenplaats VRU ➤ Inkoopordernummer ➤ Overeengekomen prijzen ➤ BTW ➤ Totaalbedrag ex BTW ➤ Bank/Giro rekeningnummer ➤ Omschrijving van de geleverde diensten en of producten, per locatie uitgesplitst.
1.42	De locatie Nijverheidsweg dient altijd apart gefactureerd te worden en mag niet op dezelfde factuur als de andere locaties vermeld worden.
1.43	De opdrachtnemer factureert na afloop van iedere maand met een verzamelfactuur, waarin opgenomen de vaste kosten van de standaard diensten die zijn verricht in opdracht van opdrachtgever, opgesplitst per locatie met uitzondering van de locaties benoemd onder 1.42. Onder standaard diensten wordt verstaan de reguliere schoonmaak, de kosten voor de sanitaire supplies en de ongediertebestrijding.
1.44	De opdrachtnemer factureert de kosten voor periodieke schoonmaak of werkzaamheden die extra en op afroep zijn uitgevoerd iedere maand op aparte facturen, opgesplitst per locatie. Hieronder wordt verstaan alle werkzaamheden benoemd onder hoofdstuk 4 en 5, dat is onder andere: ➤ Glasbewassing ➤ Dieptereiniging ➤ Vloeronderhoud ➤ Koffiemachines ➤ Werkplekreiniging
1.45	In geval van inschakeling van derden of onderaannemers door opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via opdrachtnemer, met een duidelijke specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden.
1.46	Voor extra- of afroepwerkzaamheden wordt door opdrachtnemer een offerte opgesteld. Deze werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd na schriftelijk akkoord door opdrachtgever.
1.47	Opdrachtgever betaalt opdrachtnemer binnen 30 dagen na facturatie door opdrachtnemer.
1.48	Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door opdrachtnemer duidelijkheid heeft verstrekt over de factuur.
1.49	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks een accountantsverklaring op te vragen bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze accountantsverklaring zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij blijkt dat de verklaring niet in orde is. In dat geval zijn de kosten voor de Opdrachtnemer.
1.50	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 01-01-2024 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Dienstprijzen; index (2015=100) > Bedrijfstak DPI 81.2 Reiniging. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers.

	Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1589826094171 Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. In het eerste jaar zal dit vóór 31 oktober 2023 zijn. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van de VRU. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.51	Het prijzenblad wordt na iedere indexering door opdrachtnemer opnieuw ingevuld met de nieuwe prijzen en aangeleverd aan opdrachtgever. Zie Invulformulier 7 voor het prijzenblad.

2. Schoonmaakonderhoud

2.1 Schoonmaak

Nummer	Omschrijving
2.1	Het verzorgen van de reguliere (dagelijkse) schoonmaak van de gebouwen en inventaris. Het verzorgen van periodieke schoonmaak. Het verzorgen van incidentele en/of calamiteiten werkzaamheden, op verzoek. De locaties zijn benoemd in 1.35 van dit PVE. De diverse type ruimtes, oppervlaktes, vloerafwerking en frequenties zijn benoemd in het gewenste werkprogramma, zie hiervoor PVE Bijlage 1.
2.2	Het schoonmaakprogramma is inspanningsgericht.
2.3	De werkzaamheden kunnen in het algemeen plaatsvinden op: ➤ Maandag t/m vrijdag tussen 06.00 uur en 21.00 uur ➤ Zaterdag, zon- en feestdagen tussen 08.00 uur en 15.00 uur De opdrachtnemer dient de werkzaamheden in te plannen binnen bovengenoemde tijden in overleg met opdrachtgever. De daadwerkelijke werktijden per locatie en of werkzaamheden op een locatie dienen afgestemd te worden tijdens de implementatiefase. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de tijden van schoonmaak van slaapkamers, trainingsruimten, etc.
2.4	Afwijken van gemaakte afspraken over de werktijden en -dagen mag alleen in overleg met opdrachtgever, ook wanneer deze tijdelijk van aard zijn. Opdrachtnemer dient dit tijdig door te geven aan de Servicedesk Facilitair. De afwijking mag alleen doorgevoerd worden bij toestemming van opdrachtgever.
2.5	De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn: ➤ Werkdagen tussen 06.00 uur en 21.00 uur = 3 uur ➤ Werkdagen tussen 21.00 uur en 06.00u = 4 uur ➤ Zaterdag van 00.00 uur en 24.00 uur = 3 uur ➤ Zon- en feestdagen van 00.00 uur en 24.00 uur = 4 uur ➤ Opdrachtnemer verstrekt 1 alarmnummer aan opdrachtgever.

2.2 Kwaliteitsmeetsysteem

Nummer	Omschrijving
2.6	Opdrachtgever geeft in PVE Bijlage 1 het gewenste werkprogramma per locatie aan. Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om het voorgestelde programma te optimaliseren.
2.7	Opdrachtnemer controleert gedurende de contractperiode minimaal 1 x per kwartaal, per locatie, de geleverde dienstverlening conform de VSR systematiek. Opdrachtnemer doet hiervan schriftelijk verslag aan contractmanager opdrachtgever.

2.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor onaangekondigd metingen uit te laten voeren volgens de VSR systematiek door een onafhankelijk bureau. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtgever. De resultaten zijn bindend voor opdrachtnemer en opdrachtgever.
2.9	Wanneer uit de metingen, zoals omschreven in punt 2.7 en 2.8, blijkt dat de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de VSR normen heeft de opdrachtnemer een periode van maximaal 2 weken om dit te herstellen.
2.10	De kosten voor herstelwerkzaamheden die voortkomen uit een VSR controle zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
2.11	Indien na de herstelperiode, zoals omschreven in punt 2.9, een her controle noodzakelijk is, komen de kosten van de initiële- en her controle voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten worden rechtstreeks gefactureerd aan opdrachtnemer.
2.12	Voor alle ruimtes (exclusief sanitair) geldt een AQL norm van 7%. Voor de sanitaire ruimtes (douches, toiletten, kleedkamers) geldt een AQL norm van 4%. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van het contract bevoegd deze AQL te wijzigen. Eventuele consequenties voor opdrachtnemer moeten door opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt worden en voorgelegd worden aan opdrachtgever. Na akkoord door opdrachtgever kunnen de consequenties verwerkt worden in het werkprogramma en eventueel de prijs. Opdrachtnemer kan opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de AQL normering. Opdrachtgever kan deze voorstellen ook afwijzen.
2.13	Opdrachtnemer conformeert zich aan ieder kwaliteitsmeetsysteem wat voldoet aan de NEN 2075 (VSR-KMS meetsysteem). Zie PvE Bijlage 4.
2.14	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst zelfstandig besluiten om een ander kwaliteitsmeetsysteem te hanteren, e.e.a. conform de NEN 2075. Opdrachtnemer gaat hier mee akkoord.
2.15	Opdrachtnemer dient de voorraad van materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert. Op elke locatie dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. Opdrachtgever stelt opslagruimte ter beschikking. Plaatsen van wasmachines op locatie van opdrachtgever is niet toegestaan.

3. Sanitaire Supplies

Nummer	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen, onderhouden, bijvullen, verhelpen van storingen en noodzakelijke vervanging van alle sanitaire supplies: ➤ Handdoekautomaten (rol textiel/papier, gevouwen papier) ➤ Zeepdispensers ➤ Toilethouders ➤ Toiletborstel inclusief houder ➤ Luchtverfrissers ➤ Hygiëneboxen Zie PvE Bijlage 2 voor een overzicht van aanwezige sanitaire supplies.
3.2	Storingen aan sanitaire supplies dienen na melding aan opdrachtnemer, binnen drie (3) werkdagen verholpen te zijn.
3.3	De sanitaire dispensers: ➤ Dienen van eenzelfde lijn te zijn en passend bij elkaar; ➤ Dienen nieuw te zijn; ➤ Dienen verkrijgbaar te zijn in universeel wit, zilver of grijs. Universeel betekent 65% van dispensers in deze kleur;

	➤ Dienen de hele contractperiode leverbaar te zijn. Alternatieven kunnen alleen na toestemming van opdrachtgever geplaatst worden; ➤ Dienen afgesloten te zijn en middels een generieke sleutel te open; ➤ Dienen niet te werken op elektriciteit of batterijen/accu's.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen en maandelijks vervangen van schoonlooppatten (incl. koffiemorsmatten). Deze matten dienen vrij te zijn van tekst- en reclame-uitingen van opdrachtnemer.
3.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een minimale buffervoorraad op de locaties van opdrachtgever, zodanig dat voor aanvulling van de sanitaire supplies niet misgegrepen kan worden.
3.6	Uitbreiding op bestaande of nieuwe locaties van opdrachtgever dient gerealiseerd te zijn binnen vier (4) weken na ontvangst van schriftelijke opdracht van opdrachtgever.
3.7	Afstoting van locaties van opdrachtgever dient gerealiseerd te zijn binnen twee (2) maanden na ontvangst van schriftelijke opdracht van opdrachtgever.
3.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor montage van nieuwe sanitaire dispensers bij aanvang van het contract, evenals bij uitbreiding van locaties zoals omschreven in punt 3.6. Opdrachtnemer dient dit kosteloos uit te voeren. Bij plaatsing van nieuwe dispensers moeten eventuele oude bevestigingsgaten zoveel mogelijk opnieuw worden gebruikt of uit het zicht vallen door de nieuwe dispensers. Indien dit niet mogelijk is, dienen de gaten gerepareerd te worden in kleur van de tegel of voeg.
3.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor demontage van de sanitaire dispensers bij beëindiging van het contract of bij afstoting van locaties zoals omschreven in punt 3.7. Opdrachtnemer dient dit kosteloos uit te voeren. Demontage van de sanitaire dispensers dient op een degelijke wijze plaats te vinden, zodat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de achtergrond waarop hetgeen is bevestigd.
3.10	Het aanvragen van extra- of op afroepwerkzaamheden kan enkel en alleen schriftelijk opgedragen worden door een bevoegde medewerker van opdrachtgever en dient schriftelijk bevestigd te worden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van artikelen terugkoppeling aan opdrachtgever.
3.11	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage sanitaire supplies aan opdrachtgever met daarin minimaal opgenomen een overzicht van: ➤ Aanwezig aantal sanitaire supplies en schoonlooppatten per locatie ➤ Mutaties per locatie ➤ Verbruik van artikelen per locatie, gespecificeerd per categorie (zoals in punt 3.4 is opgenomen). ➤ Overzicht van geleverde service, storingsen en reactietermijnen.
3.12	De handdoekautomaat voor rol textiel: ➤ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ➤ Dient gescheiden compartimenten te hebben tussen het schone en gebruikte deel van een rol; ➤ Dient het gebruikte deel automatisch terug te rollen; ➤ Dient een doorvoerlengte per droogbeurt te hebben tussen de 20 en 50 cm; ➤ Dient een enkele automaat te zijn voorzien van één rol; ➤ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator; ➤ De handdoek in de handdoekautomaat heeft een breedte van minimaal 20 cm; ➤ Het systeem moet zodanig zijn dat bij aanvulling/wisseling geen materiaal ongebruikt blijft, maar dat leegstand voorkomen wordt. De handdoekrollen (textiel): ➤ Dienen van 100% textiel te zijn;

	➤ Dienen een goed absorptievermogen te hebben (één keer afrollen, dient voldoende te zijn voor een droogbeurt); ➤ Dienen vervaardigd te zijn van een huidvriendelijk materiaal.
3.13	De handdoekautomaat voor rol papier: ➤ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ➤ Dient geschikt te zijn voor twee-laags papieren rollen; ➤ Dient afsluitbaar te zijn; ➤ Dient een afgifte vel voor vel te hebben; ➤ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator. De handdoelrollen (papier): ➤ Dienen vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ➤ Dienen een minimale lengte te hebben van 120 meter; ➤ Dienen biologisch afbreekbaar en milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt te zijn; ➤ Dienen twee-laags te zijn.
3.14	De handdoekautomaat voor gevouwen papier: ➤ Dient geschikt te zijn voor twee-laags papieren handdoekjes; ➤ Dient over een capaciteit van minimaal 500 vellen te beschikken; ➤ Dient geschikt te zijn voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw) waarbij altijd slechts één vouwhanddoek tegelijk uit de dispenser; ➤ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator. Het gevouwen papier: ➤ Dient vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ➤ Dient twee-laags te zijn; ➤ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering; ➤ Dient een hoog absorptievermogen te hebben (per handdroging moeten twee vellen voldoende zijn).
3.15	De zeepdispensers: ➤ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator; ➤ Dient lekvrij te zijn. Vulling: ➤ Dient foam zeep te zijn, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser; ➤ Dient huidvriendelijk te zijn; ➤ Dient voorzien te zijn van een milieucertificaat; ➤ Dient pH-neutraal te zijn; ➤ Dient licht geparfumeerd te zijn.
3.16	De toiletrolhouder: ➤ Dient qua formaat geen problemen op te leveren voor bewegingsruimte; ➤ Dient afsluitbaar te zijn. Het toiletpapier: ➤ Dient vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ➤ Dient twee-laags te zijn; ➤ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering; ➤ Dient op een rol te zitten; ➤ Dient scheurrandjes te hebben.

3.17	De toiletborstel en -houder: ➤ Dient hangend bevestigd te kunnen worden; ➤ Dient te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.
3.18	De luchtverfrisser: ➤ Dient te werken op basis van herlaadbare batterijen, die energiezuinig zijn en kosteloos vervangen worden; ➤ Dient voor een afgifte van een instelbare (constante) hoeveelheid luchtverfrisser te zorgen; ➤ Dient een afgifte te hebben die instelbaar is op starttijd, eindtijd en sprayinterval; ➤ Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator. Vulling: ➤ Dient in minimaal twee geuren leverbaar te zijn.
3.19	De hygiëne box: ➤ Dient voorzien te zijn van een bacteriedodende en geur neutraliserende methode; ➤ Dient geurdicht te zijn; ➤ Dient volledig te worden omgewisseld (box voor box); ➤ Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk); ➤ Heeft een inhoud van minimaal elf liter.

4. Glasbewassing

Nummer	Omschrijving
4.1	Het verzorgen van glasbewassing gevelglas aan de buitenzijde en binnenzijde van de gebouwen, 2 x per jaar. De planning wordt opgemaakt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt opdrachtgever 2 weken van te voren op de hoogte van de planning.
4.2	Het verzorgen van glasbewassing separatieglass binnenzijde van de gebouwen, 2 x per jaar. Wordt gelijktijdig uitgevoerd met glasbewassing gevelglas. De planning wordt opgemaakt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt opdrachtgever 2 weken van te voren op de hoogte van de planning.
4.3	Het wassen, reinigen van kozijnen, lichtkoepels, omlijstingen en raamdorpels aan de buitenzijde van de gebouwen dient 2x per jaar te worden uitgevoerd, gelijktijdig met het verzorgen van de glasbewassing gevelglas.
4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen om de glasbewassing aan binnen- en buitenzijde van het gebouw te verzorgen.
4.5	Voor de oppervlakte gevel- en separatieglass zie PvE Bijlage 3.

5. Specialistische reiniging en vloeronderhoud

Nummer	Omschrijving
5.1	Opdrachtnemer dient het vloeronderhoud te verzorgen voor alle type vloeren op de diverse locaties. Hierbij gaat het mede om het periodiek reinigingen (4x per jaar) en waar nodig in de was zetten (1x per jaar). Het periodieke onderhoud moet bijdragen aan de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer.

5.2	Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om het vloeronderhoud, zoals benoemd in punt 5.1, te optimaliseren. Opdrachtnemer maakt jaarlijks een duidelijk werkprogramma voor het vloeronderhoud.
5.3	Het onderhoudsniveau van de vloeren dient minimaal niveau B te zijn uit de opleverstaat vloeren in PvE Bijlage 5.
5.4	Het op verzoek verzorgen van incidentiele- en/of calamiteitenschoonmaak.
5.5	Het op verzoek verzorgen, schoonmaken, bijvullen, onderhouden van koffieautomaten.
5.6	Opdrachtgever dient de dieptereiniging van de keukens van de 24-uurs bezette posten te verzorgen (6 keukens), met een frequentie van 1x per 2 jaar.
5.7	Opdrachtgever verlangt van opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om de frequentie benoemd in punt 5.6 te optimaliseren op basis van het gebruik en beoordeling van de keukens.
5.8	Het op afroep uitvoeren van dieptereiniging van: ➤ sanitaire ruimten ➤ kleedruimtes ➤ keukens van overige posten
5.9	Het op afroep reinigen van: ➤ IT apparatuur per werkplek (toetsenbord, muis, monitor, CPU-kast, telefoontoestel) ➤ de zonwering aan de buitenzijde en binnenzijde ➤ gevelbeplating van het pand aan de buitenzijde ➤ overhead deuren ➤ verwijderen van graffiti ➤ remisevloeren
5.10	Het op afroep reinigen en impregneren van: ➤ Gordijnen ➤ Vitrage ➤ Overige raambekleding
5.11	Opdrachtnemer dient het specialistisch reinigen en onderhouden uit te voeren conform wet- en regelgeving.
5.12	Het aanvragen van extra- of op afroepwerkzaamheden kan enkel en alleen schriftelijk opgedragen worden door een bevoegde medewerker van opdrachtgever en dient schriftelijk bevestigd te worden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft na uitvoering van de werkzaamheden terugkoppeling aan opdrachtgever.

6. Ongediertebestrijding

Nummer	Omschrijving
6.1	Opdrachtnemer voert zes (6) maal per jaar ongediertepreventieplan uit per locatie.
6.2	Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage op met daarin opgenomen een verslag van bevindingen per locatie.
6.3	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de in te zetten middelen op het gebied van ongediertebestrijding en handelt conform de bestrijdingsmiddelenwet.
6.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor de wettelijke waarschuwingstekens op de bestrijdingsmiddelen (bijvoorbeeld lokdoosjes).
6.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde vergunningen en of ontheffingen.
6.6	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen.
6.7	Opdrachtnemer bestrijdt/behandelt conform de geldende wet- en regelgeving en voorschriften, de volgende plaagdieren: ➤ Knaagdieren ➤ Vliegende insecten

	➤ Kruipende insecten ➤ Overige plaagdieren
6.8	Het (preventief) bestrijden van de genoemde plaagdieren in 6.7 bestaat minimaal uit: ➤ Treffen van maatregelen om overlast te voorkomen ➤ Treffen van maatregelen om de eventuele overlast te bestrijden ➤ Inspecteren van de diverse ruimten op plaagdieren ➤ Inspecteren van de omgeving op hygiëne en bouwkundige wering van plaagdieren
6.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van correctieve ongediertebestrijding. Bij melding van overlast wordt door opdrachtnemer binnen 24 uur na melding gestart met de correctieve bestrijding van de overlast door plaagdieren, zoals benoemd in punt 6.7.

7. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Omschrijving
7.1	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen, zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakten of gelijkwaardig.
7.2	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
7.3	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
7.4	Opdrachtnemer geeft jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van dosering en verpakking.
7.5	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe binnen de kaders van het contract de milieubelasting verminderd dan wel voorkomen kan worden. In het verbeterplan komen minimaal de volgende onderwerpen aan bod: ➤ Afval en afvalscheiding ➤ Energie- en waterverbruik ➤ Gebruik van reinigingsmiddelen ➤ Verpakkingen (incl. verpakkingsafval) ➤ Vloeronderhoud ➤ Opleiding en werkinstructies medewerkers opdrachtnemer

8. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Nummer	Omschrijving
8.1	Opdrachtgever onderschrijft als opdrachtgever de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, welke is opgesteld vanuit de sector Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat zij ook werkt conform de richtlijnen voor de opdrachtnemer uit deze Code, te weten: ➤ <u>Zorgvuldig</u> Opdrachtnemer richt zich zo goed mogelijk op de belangen van opdrachtgevers en betrokken werknemers, onder meer door navolging van

	de geldende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de wet Arbeid Vreemdelingen, de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de gedragscode van de OSB. Bedrijven verplichten zich hun kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Ze leggen afspraken schriftelijk vast. Bedrijven communiceren met zowel medewerkers als opdrachtgevers en gebruikers helder en open over de veranderingen. Werkzaamheden worden gerealiseerd conform de verwachtingen van opdrachtgevers en gebruikers. ➤ <u>Sociaal</u> Bedrijven hanteren een verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers goed en fair zijn behartigd. Bedrijven zorgen ervoor dat hun organisatie goed is toegerust voor coachend leidinggeven aan uitvoerend personeel. Bij werving en selectie van leidinggevend personeel wordt bijzondere aandacht gegeven aan vakinhoudelijke kwaliteit, karakter en een hanteerbare 'span of control'. Bedrijven stimuleren de opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstraining. Bedrijven voeren een actief en activerend gezondheids- en veiligheidsbeleid. ➤ <u>Transparant</u> Bedrijven baseren hun offertes op een dergelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare en controleerbare normstelling. In dat licht hanteren bedrijven realistische prijzen. ➤ <u>Controleerbaar</u> Bedrijven staan controles door opdrachtgever op naleving van deze code toe. Daarbij gaat het in het bijzonder om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op de juistheid van de aangeleverde informatie, inclusief cijfermateriaal, ter onderbouwing van de offerte. Controles kunnen zowel tijdens het inkoopproces als tijdens de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.
--	---

9. KPI's

KPI	Onderwerp	Methode	Frequentie	Norm	Actie bij niet voldoen
Kwaliteit	Beleving	Belevingsmeting	1 x per jaar	Minimaal 7	Opstellen verbeterplan
Kwaliteit	Niveau schoonmaak	VSR meeting	4 x per jaar	VSR normering	Herstelwerkzaamheden binnen 2 weken.
Management	Klachtenafhandeling	Rapportage	2 x per jaar	< 2 klachten per maand	Opstellen verbeterplan
Financien	Facturatie	Beoordeling	4 x per jaar	Conform PVE	Opstellen verbeterplan