

## Bijlage 2 – Programma van Eisen

| Nr. | Algemene eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.  | Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden. Werknemers van opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.  | <p>De opdrachtgever wil dat haar overeenkomst regelmatig op locatie van de opdrachtgever met de contractbeheerder van opdrachtnemer geëvalueerd wordt.</p> <p>Opdrachtnemer levert voor de overleggen een managementrapportage, met hierin minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitkomsten van de controles, waaronder ook de positieve elementen;</li> <li>- Aantal klachten (inclusief aard van de klacht, veiligheidsrisico's en getroffen maatregelen) uitgesplitst in de eigen diensten en de diensten van het SW-bedrijf;</li> <li>- (indien van toepassing) uitgevoerde extra (regie)werkzaamheden.</li> </ul> <p>Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben de frequentie van de overleggen aan te passen indien deze behoefte bestaat. Tijdens de duur van de overeenkomst vindt overleg plaats op verschillende niveaus. Aanvullend op het gestelde in het programma van eisen wordt minimaal de volgende overlegstructuur gevolgd. Op verzoek is extra overleg mogelijk.</p> <p><u>Strategisch niveau: contractbeheer</u><br/>Frequentie: eerste contractjaar 2x, daarna jaarlijks.</p> <p>Aanwezig namens opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamcoördinator Services en adviseur Facilitaire Zaken/ beheerder contract.</li> </ul> <p>Aanwezig namens opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regiomanager en directeur.</li> </ul> <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevante ontwikkelingen bij organisatie;</li> <li>- Contract- en mutatiebeheer;</li> <li>- Algehele voortgang dienstverlening;</li> <li>- Efficiency &amp; Opportunity-Scouting;</li> <li>- Kwaliteitsbeheersing (resultaten kwaliteitscontrole);</li> <li>- Veiligheid;</li> <li>- Klachten;</li> <li>- Budgettaire aspecten algemeen en facturatie;</li> <li>- Managementrapportage.</li> </ul> <p><u>Tactisch niveau:</u><br/>Frequentie: 4x per jaar.</p> <p>Aanwezig namens opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördinator Services en adviseur Facilitaire Zaken/ beheerder contract.</li> </ul> <p>Aanwezig namens opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regiomanager en objectleider.</li> </ul> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevante ontwikkelingen in de planning van opdrachtgever en schoonmaakwerkzaamheden;</li> <li>- Mutatiebeheer;</li> <li>- Veiligheid;</li> <li>- Kwaliteitsbeheersing bespreking metingen;</li> <li>- Extra werkzaamheden/ aandachtspunten/ audits;</li> <li>- Klachten;</li> <li>- Personeel;</li> <li>- Communicatie.</li> </ul> <p><u>Operationeel overleg:</u><br/>Frequentie: op verzoek.</p> <p>Aanwezig namens opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördinator Services.</li> </ul> <p>Aanwezig namens opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectleider.</li> </ul> <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevante ontwikkelingen in de planning van de schoonmaakwerkzaamheden;</li> <li>- Melding bijzonderheden;</li> <li>- Constateringen en onvolkomenheden;</li> <li>- Klachten;</li> <li>- Personeel.</li> </ul> <p>Verslaglegging van alle bovengenoemde overleggen vindt schriftelijk plaats door opdrachtnemer en wordt binnen vijf werkdagen per e-mail gestuurd naar de deelnemers van het overleg.</p> |
| 4. | <p>Uitsluitend na schriftelijke toestemming van opdrachtgever is het voor medewerkers van opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van faciliteiten op locatie van opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld koffieautomaten, printfaciliteiten of telefoon).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Nr. Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid.</b> |                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.                                             | De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de afvalstromen GFT, PMD en restafval naar de daarvoor bestemde containers. Drinkbekers en papier worden ingezameld en afgevoerd door de opdrachtgever. |
| 6.                                             | De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden.                                                                                                                               |
| 7.                                             | Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO-wetgeving, beschikken over de juiste beschermingsmiddelen (indien van toepassing) en maken hier gebruik van.                                                          |
| 8.                                             | Opdrachtnemer draagt zorg dat werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers die op de hoogte zijn van werkafspraken en geldende procedures van opdrachtgever.                                                            |
| 9.                                             | Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers van opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.                                        |

| Nr. | Niveau van dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar middelen en benodigdheden hierop af.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11. | Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing uitgevoerde werkzaamheden op opdrachtniveau, conform het ingediende prijzenblad. Facturatie dient altijd binnen drie weken na afloop van de betreffende maand plaats te vinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | <p>Op de factuur dient tenminste te worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "onderwerp" schoonmaakdiensten Stads Kantoor, Stadhuis en Troelstralaan;</li> <li>- kenmerk: Z22.113736;</li> <li>- routenummer, het routenummer kan worden opgevraagd bij de opdrachtverstrekker;</li> <li>- factuurdatum;</li> <li>- adres opdrachtnemer;</li> <li>- de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten en diensten;</li> <li>- afzonderlijke bedragen, en ook het totaalbedrag;</li> <li>- KvK-nummer opdrachtnemer;</li> <li>- btw-nummer opdrachtnemer.</li> </ul> <p>Uw factuur moet altijd aan de wettelijke eisen voldoen. Een overzicht van deze eisen vindt u op de website van de Belastingdienst.</p> <p>Aanlevering van een factuur kan op de volgende manier:<br/> Als pdf-factuur, de factuur inclusief bijlagen in 1 pdf, dient dan naar het volgende emailadres <a href="mailto:crediteuren@goes.nl">crediteuren@goes.nl</a> te worden gestuurd of via de post. Het volgende adres moet altijd worden gebruikt:<br/> Gemeente Goes<br/> t.a.v. medewerker X<br/> M.A. de Ruijterlaan 2<br/> 4461 GE Goes</p> |
| 13. | <p><b>Beheer van de overeenkomst</b></p> <p>De overeenkomst zal volgens bijlage 10 van deze aanbesteding worden beheerd en getoetst op tevredenheid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14. | Er wordt van opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van het voorkomen en melden van schade tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 15. | Medewerkers van opdrachtnemer zijn niet langer aanwezig op locatie van de opdrachtgever dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Indien een medewerker van de opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever niet houdt aan instructies en van toepassing zijnde regelgeving is opdrachtgever gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontfangen. Indien er wijzigingen hierin zijn zal dit direct worden gemeld aan de opdrachtgever. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn niet buiten de aangegeven uren in het gebouw. Als dit toch moet dan informeert opdrachtnemer eerst de sleutelhouder van de opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 16. | De opdrachtgever wijst per locatie één persoon (en eventueel een vervanger), aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de overeenkomst nadere opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een opdracht verstrekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractbeheerder van de opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken, anders dan regiewerk. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform opdracht, of welke afwijkende contractuele afspraak dan ook. Deze contractuele nadere afspraken zijn nietig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17. | Het kan zijn dat medewerkers van opdrachtnemer beschikking krijgen tot toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes. Indien dit het geval is zal de betreffende medewerker voor ontvangst een verklaring van ontvangst ondertekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 18. | Toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zijn niet overdraagbaar zonder toestemming van opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 19. | Bij verlies van toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zal hiervan direct melding gemaakt worden bij opdrachtgever. Eventuele vervangingskosten (inclusief eventuele bijkomende kosten door verlies) zijn voor rekening van opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20. | Bij beëindiging van de overeenkomst dienen alle toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes weer bij opdrachtgever ingeleverd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 21. | Klachten over de dagelijkse werkzaamheden worden uiterlijk binnen één werkdag opgelost. Opdrachtgever krijgt binnen één werkdag per mail (naar <a href="mailto:facilitair@goes.nl">facilitair@goes.nl</a> ) terugkoppeling over de afhandeling van de klacht. Klachten over periodieke werkzaamheden worden binnen vijf werkdagen opgelost. Na oplossing van een klacht over periodieke werkzaamheden krijgt opdrachtgever binnen één werkdag per mail terugkoppeling hoe de klachten is verholpen. Opdrachtgever verzorgt de terugkoppeling naar de melder (indien van toepassing). Alle klachten worden, vanuit meldsysteem Topdesk of per e-mail, naar één nader te bepalen e-mailaccount van de opdrachtnemer verzonden. De opdrachtnemer reageert per e-mail (naar <a href="mailto:facilitair@goes.nl">facilitair@goes.nl</a> ) op meldingen omdat Topdesk tot op heden geen mogelijkheid biedt voor externen om in te loggen binnen de Topdesk omgeving. Zodra deze functionaliteit beschikbaar is, zal opdrachtgever (in overleg met opdrachtnemer) de werkwijze omtrent meldingen en de afhandeling daarvan herzien. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer tracht om het werken in Topdesk leidend te laten zijn. |
| 22. | Opdrachtnemer toont proactief gedrag. Hieronder wordt onder ander verstaan dat tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de zichtbare verstoringen worden weggenomen; indien van toepassing worden dagelijks stoelen aangeschoven en in het oog springend vuil verwijderd. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden nog medewerkers van de gemeente Goes aanwezig zijn in de kantoorruimten dan worden betreffende ruimten dezelfde dag op een later tijdstip schoongemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23. | Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om regie werkzaamheden uit te laten voeren door opdrachtnemer op andere locaties en bij evenementen in de gemeente Goes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 24. | Bij bepaling van de schoonmaakmethodiek dient rekening gehouden te worden met de aanwezige brandmeldinstallatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 25. | Aanbestedende dienst en het SW-bedrijf kennen een aanrijtijd van maximaal 30 minuten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Nr. | <b>Eisen schoonmaak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. | Opdrachtnemer houdt zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden aan het werkprogramma van opdrachtgever. Er is per cluster een werkprogramma per locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers (inclusief leiding van het SW-bedrijf voor hun eigen deel), die ingezet worden op locatie van opdrachtgever, op de hoogte zijn van de werkprogramma's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 27. | Wanneer een medewerker van opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden een defect aantreft, dan maakt zij hier direct melding van bij opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 28. | Indien de medewerker van de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden bij een verlaten ruimte zaken tegenkomt, bv. een open raam, leeg koffiekopje/ drinkbeker, niet aangeschoven stoel(en) o.i.d. dan wordt er een proactieve houding van de werknemer verwacht en worden deze respectievelijk dichtgedaan, opgeruimd en netjes aangeschoven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 29. | Bij schoonmaken van vloeren plaatst de medewerker van opdrachtnemer een waarschuwingsbord op het moment dat de vloer nat wordt gereinigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 30. | Werkzaamheden "periodiek" worden jaarlijks in november in een conceptplanning ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever. Vervolgens wordt de planning vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 31. | <p>Opdrachtnemer dient periodiek met een frequentie zoals vermeld op het prijzenblad diverse onderhoudswerkzaamheden t.b.v. het onderhoud van de vloeren op te geven. Bij het schrobben, sprayen, polymeren en conserveren van deze vloeren dient u rekening te houden dat de vloeren niet leeg zijn geruimd, ofwel het in- en uitruimen is voor rekening van de opdrachtnemer.</p> <p><b>Inschrijvers dienen de kosten voor deze werkzaamheden te vermelden op het prijzenblad.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                |
| 32. | Bij afwezigheid van een in te zetten medewerker van opdrachtnemer (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) zorgt opdrachtnemer ervoor dat er voortgang van de werkzaamheden kan plaatsvinden, waarbij dezelfde kwaliteiten worden geboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 33. | Wanneer een medewerker van opdrachtnemer of medewerker van het SW-bedrijf zich op locatie van opdrachtgever schuldig maakt aan diefstal, ongeoorloofd gebruik van eigendommen van opdrachtgever of ander wangedrag zal deze medewerker direct de toegang tot de locaties van opdrachtgever ontzegd worden en zal opdrachtgever aangifte doen bij de politie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 34. | Voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden benodigde materialen, machines, gereedschappen, afvalzakken en schoonmaakmiddelen dienen door opdrachtnemer ruim voldoende op locatie van de opdrachtgever beschikbaar gesteld te worden en dienen bij de opgegeven prijzen in te zitten. Onder voldoende verstaat de opdrachtgever: voldoende schoonmaakdoeken zodat een schoonmaakster niet te lang hetzelfde doekje moet gebruiken, maar zeker 4x per dag (of vaker indien nodig) kan wisselen voor een nieuwe. De schoonmaakkar moet bij aanvang van de overeenkomst in goede en nette staat zijn en dagelijks gevuld zijn met alle benodigde middelen. De voorraad in de werkkasten is te allen tijde voldoende. |
| 35. | Opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de sanitaire disposables in de dispensers: toiletpapier, handzeep en handdoeken en eventueel anderen. Leverancier draagt zorg dat voldoende voorraad wordt geleverd. Bij onverwachte tekorten bestelt opdrachtnemer extra sanitaire producten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 36. | Indien een medewerker van opdrachtnemer constateert dat een sanitaire voorziening defect is, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtgever zodat deze kan zorgen voor reparatie/ vervanging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37. | <p>Materialen kunnen in door opdrachtgever beschikbaar gestelde werkkasten opgeborgen worden. Medewerkers sluiten deze werkkasten na uitvoering van de werkzaamheden af zodat deze niet beschikbaar zijn voor medewerkers. Het onderhouden en netjes houden van de werkkast en het desinfecteren van de gebruiksmiddelen behoren tot de dagelijkse werkzaamheden. De aanwezigheid van voorraden schoonmaakmiddelen/-materialen en sanitaire producten in publieke/algemene ruimten is niet toegestaan. In voorkomende gevallen zal opdrachtnemer de leverancier van sanitaire producten begeleiden bij het aanvullen van de nieuwe voorraden in de werkkasten. Incidenteel zal opdrachtnemer deze voorraden in de kasten plaatsen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 38. | <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de NEN 2075 (VSR-KMS) met inachtneming van de door het VSR geadviseerde en hieronder aangegeven AQL niveaus per ruimtesoort en de actuele borgtekst van de VSR-KMS voor de definities voor het minimale resultaat van schoon voor de elementen welke binnen de gebouwen van opdrachtgever aanwezig zijn. De controles worden op kosten van opdrachtgever uitgevoerd.</p> <p>De AQL-niveaus zijn:<br/> 4% voor sanitair;<br/> 4% voor de bestuursvleugel;<br/> 7% voor kantoorruimtes;<br/> 7% voor verkeersruimtes.</p> <p>Daarnaast wordt de kwaliteit gewaarborgd volgens de aanbieding van de winnende inschrijver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 39. | <p>VSR keuring:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen de gemeentelijke gebouwen zullen VSR-KMS kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd conform de richtlijn beschreven in NEN 2075. De kwaliteitsmetingen zullen voor rekening van opdrachtgever en door een door de opdrachtgever aan te wijzen gekwalificeerde partij, worden uitgevoerd. Opdrachtnemer wordt minimaal 10 uur voor aanvang van de controle op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer wordt zodoende in de gelegenheid gesteld bij de kwaliteitsmeting aanwezig te zijn. Na afloop van elke kwaliteitsmeting zal binnen 72 uur schriftelijk, in volledige en ongewijzigde vorm, de rapportage ter beschikking worden gesteld aan opdrachtnemer;</li> <li>• Het aantal uit te voeren controles per periode zijn niet gelimiteerd;</li> <li>• Als uit de kwaliteitscontrole op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald voor één of meerdere ruimtecategorieën, zorgt de opdrachtnemer ervoor dat binnen tien werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole plaats. Eventuele kosten van de hercontrole komen voor rekening van opdrachtnemer;</li> <li>• Indien blijkt dat het resultaat van de werkzaamheden nog steeds onder het vastgestelde niveau ligt of dat de uitvoering nog in belangrijke mate afwijkt van het werkschema en/ of de bedoelde werkzaamheden, terwijl de zelf werkzaamheden van de opdrachtgever naar behoren worden uitgevoerd, deelt de opdrachtgever dit binnen 5 werkdagen na de herhalingscontrole schriftelijk mee aan de opdrachtnemer en wordt wederom een redelijke termijn gesteld om afwijkingen te herstellen.</li> </ul> <p>Indien blijkt dat binnen de gestelde (tweede) termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke. Vóór de ingebrekestelling verzekert de opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaakkwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.</p> |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>Indien binnen de gestelde redelijke termijn in de ingebrekestelling de opdrachtnemer niet voor herstel heeft zorg gedragen, dan heeft de opdrachtgever het recht om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- als boete een korting van 15% op het factuurbedrag van de betreffende betalingstermijn in te houden; en/of</li> <li>- de overeenkomst te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. De opdrachtgever deelt dit bij aangetekend schrijven aan de opdrachtnemer mee; en/of</li> <li>- per direct een boete van 6% van het contractueel overeengekomen omzetvolume per kalenderjaar op te eisen.</li> </ul> <p>De kosten van de controles die het gevolg zijn van behaalde onvoldoende scores komen voor rekening van de opdrachtnemer.</p> |
| 40.                                               | Schrobben is handmatig, met een schijfmachine of schob-/zuigmachine bij uitvoeren van een natte reiniging van vloeren. Indien bij inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, dient dit handmatig te worden bijgewerkt. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 41.                                               | Afwerkmaterialen die zijn vervaardigd van roestvrij staal (rvs) dienen met daartoe geëigende schoonmaakmiddelen te worden onderhouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nr. Eisen schoonmaak locatie Stads kantoor</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 42.                                               | Schoongemaakte ruimten worden na de werkzaamheden van de opdrachtnemer afgesloten (dichtdoen van een deur).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 43.                                               | De schoonmaak van de ruimtenummers 0.24b en 0.40 op de begane grond behoren niet tot het schoonmaakprogramma. Deze ruimten worden door onze huurder schoon gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 44.                                               | Meubilair wachtruimte, aanmeldzuilen, kluisjes, drank- en snoepautomaat en balies in ruimte 0.24b worden door derden schoongemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 45.                                               | De schoonmaak van de drankenautomaten in de gangen behoort niet tot het schoonmaakprogramma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 46.                                               | <p>Opdrachtnemer dient op onderstaande tijdstippen de benoemde onderdelen schoon te maken (iedere werkdag, m.u.v. toiletronde middag niet op vrijdag):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>07:15 – 08:30 uur:</b> vergaderruimten en werkzaamheden die voor overlast kunnen zorgen (zoals stofzuigen etc.)</li> <li>• <b>Vanaf 08:30 uur:</b> sanitaire ronde en niet overlastgevendende handelingen (zie bijlage 10a werkprogramma stads kantoor)</li> <li>• <b>12:30 – 14:00 uur:</b> toiletronde en afvalbakken pantry's nalopen</li> <li>• <b>17:30 – 20:00 uur:</b> werkplekken, projectruimten, lounge ruimten, 1-op-1 ruimten en werkzaamheden die overdag voor overlast kunnen zorgen (zoals stofzuigen etc.)</li> </ul>                  |

| <b>Nr. Overige eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47.                      | Indien opdrachtnemer een afwijkend van de voorschriften van de vloerenleverancier reinigings- of onderhoudstechniek toepast op een vloer of een vloer niet conform aanwijzingen van opdrachtgever reinigt of onderhoudt en de vloer hierdoor beschadigd, dient opdrachtnemer het herstel voor eigen rekening uit te voeren. Indien opdrachtnemer het herstel niet zelf uitvoert zal opdrachtgever hiervoor een derde inschakelen. Kosten die opdrachtgever hiervoor maakt zullen met de op dat moment openstaande facturen verrekend worden. |
| 48.                      | <p><b>Milieu/ duurzaamheid:</b></p> <p>De gemeente Goes hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van opdrachtnemers die deze visie ondersteunen. De gemeente Goes stelt daarbij de volgende eisen:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 <a href="#">EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken</a>, of gelijkwaardig.</li> <li>- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregneren en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces).</li> <li>- 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.</li> <li>- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.<br/>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.</li> <li>- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.<br/>Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.</li> <li>- De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;</li> <li>2. De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;</li> <li>3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.</li> </ul> </li> <li>- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.<br/>Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.<br/>Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).</li> <li>- Er wordt, waar dit schoonmaaktechnisch en hygiënisch verantwoord is, schoongemaakt met microvezeldoekjes zonder gebruikmaking van een schoonmaakmiddel;</li> <li>- De medewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is;</li> <li>- De opdrachtnemer maakt gebruik van apparaten die binnen de branche gelden als energiezuinige apparaten;</li> <li>- De inschrijver draagt zorg voor een opleiding, training en/of instructie van het leidinggevende en uitvoerende personeel waarin aandacht wordt besteed aan het minimaliseren van de milieubelasting van schoonmaakactiviteiten;</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | - De inschrijver levert inspanningen om gebruik te kunnen maken van proefdiervrije middelen. Op verzoek van gemeente Goes levert de voorlopig gegunde inschrijver binnen 7 kalenderdagen een beschrijving met daarin beschreven welke inspanningen er zijn en worden ondernomen, indien mogelijk voorzien van onderbouwende documenten. |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|