

Bevolkingsonderzoek Nederland

Programma van Eisen

Aanbesteding schoonmaakdienstverlening & glasbewassing & sanitaire voorzieningen

9-21-2022

Inhoud

1. Technische Eisen	2
1.1 Dienstverlening kantoren en vaste screeningseenheden	2
1.2 Dienstverlening mobiele screeningseenheden	2
1.3 Dienstverlening algemeen (geldt voor kantoren en vaste en mobiele screeningseenheden)	4
1.4 Kwaliteitsmeetsysteem NEN 2075	5
2. Algemene Eisen	6
2.1 Algemene eisen aan het in te zetten personeel	6
2.2 Algemene eisen Wet- en regelgeving en huisregels	7
2.3 Klachten	8
2.4 Eisen t.a.v. facturatie	8
3. Eisen omtrent prijs	9
4. Eisen omtrent Social Return Duurzaamheid	9

1. Technische Eisen

1.1 Dienstverlening kantoren en vaste screeningseenheden

Eis 1

De gevraagde werkzaamheden van de kantoren van Opdrachtnemer zullen na oplevering op basis van resultaatgericht schoonmaken worden uitgevoerd, zie hiervoor het werkschema in bijlage 11. Voor de vaste screeningseenheden geldt: inspanningsgericht, zie hiervoor het werkschema in bijlage 11. Zie voor de indeling van de kantoren en vaste screeningseenheden de plattegrond(en) bijlage 1.

Onder reguliere werkzaamheden wordt tenminste verstaan: het stofvrij maken van de ruimten, vochtig afnemen van deurklinken, tafels, aanrecht, balie, bureaubladen etc., het stofzuigen en dweilen van vloeren, het reinigen van sanitair en het deponeren van het afval (vuilniszakken e.d.), schoonmaken van richeltjes, aanvullen van sanitaire voorzieningen.

Eis 2

Het verzorgen van periodieke werkzaamheden. Onder periodieke werkzaamheden verstaan wij: glasbewassing en vloeronderhoud. Voor de vaste screeningseenheden is wanden reinigen daar een aanvulling op.

Drie (3) keer per jaar vindt glasbewassing plaats. Deze worden door de Opdrachtnemer ingepland. De afgesproken contactpersonen van Opdrachtgever ontvangen begin van het jaar een overzicht met de planning en wordt hier uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de uitvoering nogmaals van op de hoogte gesteld. Het gaat hier enkel om de binnenzijde van de panden.

Eis 3

De werkzaamheden in de vaste screeningseenheden mogen op werkdagen (niet tussen 08.00-17.00uur en in geval van avondscreening niet voor 21:00 uur) plaatsvinden, maar ook op weekenddagen in overleg en afstemming met Opdrachtgever.

De werkzaamheden op de kantoren kunnen in overleg met Opdrachtgever eventueel gedurende de werkdag en of in het weekend plaatsvinden.

Eis 4

De schoonmaakwerkzaamheden vinden alle weken van het jaar plaats, uitgezonderd incidentele sluiting van kantoren en vaste screeningseenheden. De specifieke periode van sluiting wordt alsdan met Opdrachtgever afgesproken.

Eis 5

Opdrachtnemer draagt, indien van toepassing, zorg voor het inschakelen van de alarminstallatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

Eis 6

Op de kantoren en vaste screeningseenheden van Opdrachtgever dienen (up-to-date) productinformatie- en veiligheidsbladen voor de in te zetten materialen, middelen en machines aanwezig te zijn.

1.2 Dienstverlening mobiele screeningseenheden

Eis 7

De gevraagde werkzaamheden van Opdrachtnemer zullen na oplevering op basis van

inspanningsgericht schoonmaken worden uitgevoerd, zie hiervoor het werkschema in bijlage 11. De nieuwe Opdrachtnemer dient de in het werkschema beschreven schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Zie voor de indeling van de mobiele screeningseenheid de plattegrond(en) in bijlage 1.

Onder reguliere werkzaamheden wordt tenminste verstaan: het stofvrij maken van de ruimten, vochtig afnemen van deurklinken, tafels, aanrecht, balie, bureaubladen etc., het dweilen van vloeren, het reinigen van sanitair en het deponeren van het afval (vuilniszakken e.d.), schoonmaken van richeltjes, aanvullen van sanitaire voorzieningen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afvoeren van afval.

Eis 8

Drie (3) keer per jaar vindt een reguliere reiniging van buitenzijde plaats (zie hiervoor het werkschema in bijlage 1). Een (1) maal per jaar wordt reiniging uitgevoerd tijdens onderhoud, dit valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Deze reinigingen gebeuren buiten werktijd van de mobiele screeningseenheid. Vier (4) keer per jaar worden de vloermatten gewisseld. De vieze matten worden door Opdrachtnemer meegenomen en gereinigd. De schone matten die worden bewaard in de opslag van Opdrachtnemer worden teruggeplaatst.

Eis 9

Het verzorgen van periodieke werkzaamheden. Onder periodieke werkzaamheden vallen bijvoorbeeld de extra grondige schoonmaakwerkzaamheden in de mobiele screeningseenheden en het twee (2) keer per jaar schrobben/conservieren van de vloeren. Onderdeel van deze periodieke werkzaamheden is, indien noodzakelijk, ook het in- en uitruimen van het meubilair (bijvoorbeeld bij vloeronderhoud).

Het drie (3) keer per jaar verzorgen van de glasbewassing van het glas aan de binnenzijde van de mobiele screeningseenheden. Tijdens de glasbewassing dient tevens de omlijsting te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt verstaan het complete kozijn en de bijbehorende vensterbank(en); De werkzaamheden voor de periodieke werkzaamheden zijn separaat van de reguliere schoonmaakdienstverlening.

Eis 10

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat omwonenden geen last ondervinden van de werkzaamheden.

Eis 11

Opdrachtnemer draagt zorg voor het inschakelen van de alarminstallatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten van de alarmopvolging/beveiliging indien het alarm niet of niet correct is ingeschakeld. Deze kosten zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

Eis 12

De werkzaamheden (uitgezonderd Nationale feestdagen en onderhoudsdagen) in de mobiele screeningseenheden mogen op werkdagen (niet tussen 08.00-17.00 uur) plaatsvinden, maar ook op weekenddagen in overleg en afstemming met Opdrachtgever.

Eis 13

In het geval van avondscreening is een mobiele screeningseenheid in gebruik tot 20:00/20:30uur. Indien dit het geval is, zal de Opdrachtgever dit minimaal vijf (5) werkdagen vooraf melden aan Opdrachtnemer.

Eis 14

De schoonmaakwerkzaamheden vinden alle weken van het jaar plaats, uitgezonderd incidentele

sluitingen van mobiele screeningseenheden. De specifieke periode van sluiting wordt afgestemd met opdrachtnemer.

Eis 15

Bij de dienstverlening door Opdrachtnemer is inbegrepen het meenemen en gebruiken van eigen water, schoonmaakmiddelen en werkmaterialen zoals bijvoorbeeld stofzuigers, boenmachines e.d. Er wordt geen opslagruimte door Opdrachtgever ter beschikking gesteld aangezien de opslagruimte in de mobiele screenings eenheden zeer beperkt is.

Eis 16

In het geval een mobiele screeningseenheid verhuist op een schoonmaakwerkdag, vindt de schoonmaak plaats voor aanvang van de eerstvolgende screeningsdag.

Eis 17

Opdrachtnemer krijgt de beschikking over, het in overleg te bepalen aantal, toegangssleutels voor de mobiele screeningseenheden. Opdrachtnemer dient per ontvangen sleutel een sleutelverklaring te ondertekenen.

Eis 18

Bij een verplaatsing van een mobiele screeningseenheid regelt Opdrachtnemer zelf de overdracht van de toegangssleutel en alarmcode, in geval de verplaatsing leidt tot een veranderde inzet van personeel.

1.3 Dienstverlening algemeen (geldt voor kantoren en vaste en mobiele screeningseenheden)

Eis 19

Opdrachtnemer zal werken met een logboek per schoon te maken locatie, waarin de dagelijkse bijzonderheden over en weer worden genoteerd. Desbetreffende schoonma(a)k(st)er zet elke werkdag een paraaf zijnde bewijs dat de schoonma(a)k(st)er is geweest en het logboek heeft gelezen. Wanneer het logboek vernieuwd dient te worden, levert opdrachtnemer tijdig een nieuw, blanco exemplaar. Onder logboek wordt verstaan: een boekwerk met kalenderindeling, waarbij per dag voldoende ruimte is om opmerkingen te kunnen plaatsen.

Eis 20

Opdrachtnemer is herkenbaar door het dragen van bedrijfskleding.

Eis 21

Computers, randapparatuur en medische apparatuur, waaronder de mammografen, mogen onder geen beding schoongemaakt worden.

Eis 22

De schoonmaak van serverruimten en IT-opslagruimten mogen in overleg met ICT-medewerkers van de opdracht gevende partij enkel onder constant toezicht van de Opdrachtgever worden schoongemaakt.

Eis 23

Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/ machines stagneert. Hierbij wordt toegejuicht zo veel mogelijk gebruik te maken van refurbished materialen en middelen.

1.4 Kwaliteitsmeetsysteem NEN 2075

Eis 24

Opdrachtnemer controleert gedurende de contractperiode periodiek de geleverde schoonmaakdienstverlening, de inspannings- en resultaatsgerichte locaties, op basis van de NEN-normen.

Eis 25

Opdrachtnemer voert drie (3) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels de VSR-systematiek. Dit dient in overleg met Opdrachtgever door een onafhankelijk bureau te worden uitgevoerd. Uitvoering van deze meting is voor rekening van de Opdrachtnemer. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.

Eis 26

De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie kunnen niet ter discussie worden gesteld. Er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door Opdrachtnemer uitgevoerde metingen.

Eis 27

Indien uit controles blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de eisen en hercontroles noodzakelijk zijn, komen deze voor rekening van Opdrachtnemer. Deze worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.

Eis 28

Indien het resultaat van deze controles, tijdens het contract, meerdere ruimtecategorieën voldoende of goed is bevonden over het jaar genomen, geldt de volgende beloningsprocedure:

- a. Opdrachtgever zal het contract met opdrachtnemer verlengen met 2 jaar.
- b. Indien het resultaat van de controles voldoende is bevonden in meerdere ruimtecategorieën zal de Opdrachtgever de schoonmaakmedewerkers belonen met een traktatie, zoals een chocolade Ei met Pasen, banketstaaf met sinterklaas en/ of een kerstpakket.

Eis 29

Voor al onze objecten geldt een AQL-norm van 4% voor alle ruimtes. Een uitzondering hierop zijn de kantoorruimtes, hiervoor geldt een AQL-norm van 7%. Opdrachtgever is gerechtigd de AQL-norm gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren. Eventuele meer of minderkosten die aan een wijziging van de AQL-norm zijn verbonden dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken en worden door Opdrachtnemer na goedkeuring van Opdrachtgever verwerkt in de prijs. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de AQL-norm. Opdrachtgever is echter niet gehouden om dit advies op te volgen.

Eis 30

Opdrachtnemer conformeert zich aan ieder kwaliteitsmeetsysteem wat voldoet aan de NEN 2075 (VSR-KMS meetsysteem).

Eis 31

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluiten een ander

Kwaliteitsmeetsysteem te hanteren, een en ander conform de NEN-2075. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.

Eis 32

Jaarlijks organiseert Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever een onderzoek naar de beleving en technische kwaliteit van de schoonmaak.

Eis 33

Periodiek verricht Opdrachtnemer zelf controles aan de hand van dit kwaliteitsmeetsysteem. Op- of aanmerkingen over de schoonmaak worden z.s.m. opgepakt en verholpen.

Eis 34

Tegen het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een nulmeting worden uitgevoerd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Deze kosten zijn voor Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

2. Algemene Eisen

2.1 Algemene eisen aan het in te zetten personeel

Eis 35

Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor uitvoerend schoonmaakpersoneel een minimumleeftijd van 18 jaar.

Eis 36

De voorman/-vrouw dient de Nederlandse of Engelse taal minimaal goed vaardig te zijn in woord en geschrift. Daarnaast dient het schoonmaakpersoneel in staat te zijn om het logboek te kunnen lezen en in te vullen voor communicatie met de opdrachtgever.

Eis 37

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al zijn personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam is en herkenbaar is. Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de locatie en daarnaar te handelen.

Eis 38

Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfangen.

Eis 39

Elke mutatie in het personeelsbestand dient onmiddellijk gecommuniceerd te worden. Dit aan de vooraf bepaalde contactpersoon van de Opdrachtgever van het betreffende Kantoor en/of de vaste of mobiele screeningseenheid die het aangaat.

Eis 40

Uitsluitend het personeel van Opdrachtnemer dat op de locatie van Opdrachtgever is ingezet, heeft

toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen e.d. (onbevoegden) worden niet op de locatie toegestaan.

Eis 41

Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld.

Eis 42

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van de sleutels van het Kantoorpand en de mobiele screeningseenheid. Indien een schoonma(a)k(st)er de sleutels kwijtraakt dient dit direct doorgegeven te worden aan opdrachtgever. De herstellkosten en gevolgschade zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 43

Opdrachtnemer levert vaste werknemers, dus slechts in geval van ziekte, vakantie, disfunctioneren, einde dienstverband e.d. wordt gewisseld van personeel. Vervanging (en nieuwe inzet) wordt door de Opdrachtnemer zelf geregeld, inclusief het op de hoogte brengen van het werkschema, bijzonderheden van de werkzaamheden, de overdracht van de toegangssleutel en alarmcode. De Opdrachtgever wordt proactief door de opdrachtnemer op de hoogte gebracht van eventuele wisselingen.

Eis 44

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Wet van overname personeel

2.2 Algemene eisen Wet- en regelgeving en huisregels

Eis 45

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel zorg, te overhandigen aan Opdrachtgever voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten schoonmaakpersoneel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes (6) maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.

Eis 46

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis 47

Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de eisen uit het bestek.

Eis 48

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op de juiste naleving van de Arbo-wetgeving en specifieke BVO-voorschriften door zijn medewerk(st)ers.

Eis 49

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst.

Eis 50

Iedere door Opdrachtnemer ingezette medewerker dient een door Opdrachtnemer op te stellen geheimhoudingsverklaring te ondertekenen voor aanvang van zijn/haar werkzaamheden. Op verzoek kan dit gedeeld worden met de Opdrachtgever.

Eis 51

Indien er sprake is van een onveilige situatie dient direct het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

2.3 Klachten

Eis 52 In geval van aanhoudende klachten over de schoonmaak van kantoor of mobiele screeningseenheden neemt de contactpersoon van Opdrachtgever contact op met Opdrachtnemer voor de klachtbehandeling en koppelt het resultaat terug naar de melder.

Eis 53

Het contract is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat opdrachtnemer op een bepaalde locatie de kwaliteit (technische kwaliteit of belevingskwaliteit) niet op orde krijgt is BVO NL gerechtigd om de betreffende locatie uit het schoonmaakcontract te halen. Opdrachtnemer krijgt tweemaal de mogelijkheid om via een met BVO NL afgestemd Plan van Aanpak de technische of beleefde kwaliteit op te schroeven naar het afgesproken niveau. Indien opdrachtnemer hier niet in slaagt is BVO NL gerechtigd de dienstverlening op te zeggen voor deze locatie.

2.4 Eisen t.a.v. facturatie

Eis 54

In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.

Eis 55

Opdrachtnemer dient maandelijks één factuur aan te leveren met daarop het maandbedrag, eventuele periodieke werkzaamheden en eventueel voor calamiteitenschoonmaak indien dit is voorgekomen.

Eis 56

Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende

accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

Eis 57

Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de afgesloten overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.

3. Eisen omtrent prijs

Eis 58

De kosten voor de schoonmaakdiensten worden opgegeven in het Prijzenblad, bijlage 8.

Eis 59

Additionele kosten die niet onder de standaard schoonmaakdienstverlening zijn opgenomen, bijvoorbeeld voor calamiteitschoonmaak of schoonmaak van tapijten, worden separaat aan Opdrachtgever geoffreerd tegen marktconforme tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd deze marktconformiteit te toetsen, al dan niet door een derde. Bij een niet-marktconforme aanbieding is Opdrachtgever gerechtigd de calamiteitschoonmaak bij een derde partij te beleggen, zonder hiertoe een vergoeding aan de Opdrachtnemer verplicht te zijn.

4. Eisen omtrent Social Return | Duurzaamheid

Eis 60

Opdrachtnemer is in het kader van Social Return verplicht tenminste 5% van de loonsom aan te wenden voor een sociale tegenprestatie. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken na gunning nadere afspraken over de concrete invulling van de Social Return verplichting. Opdrachtnemer neemt hiervoor binnen 7 werkdagen na gunning contact op met de Opdrachtgever.

Eis 61

Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van het contract ieder kwartaal en/of op aanvraag van Opdrachtgever over het verloop en de voortgang van zijn Social Return verplichting en middels een eindrapportage na afloop van de Overeenkomst