

Bijlage V Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoordverklaring' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Programma van Eisen

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn 7 dagen per week tussen 8.00 - 17.00 uur bereikbaar.
1.2	Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in gesproken woord mogelijk in de Nederlandse taal of de Engelse taal. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
1.3	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus: • Strategisch • Tactisch • Operationeel De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever. De benodigde frequentie van de diverse overleggen en de functionarissen die hierbij aanwezig zullen zijn, wordt na gunning afgestemd.
1.4	De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 7 dagen per week tussen 8.00 -17.00 uur bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de Opdrachtnemer dit in haar inschrijving.
1.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de algemene covid-19 gedragsregels waaronder de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten.
1.6	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
1.7	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar

	werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.8	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
1.10	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst.
1.11	Opdrachtnemer initieert een tussentijdse evaluatie, per kwartaal en een evaluatie na afloop.
2.	Opdracht
2.1	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.
2.2	Bij de locatie in Almelo, Enschede (nr.72) en Nijverdal worden gedurende 104 dagen per jaar schoongemaakt. Op de locaties Enschede (nr.70), Goor en Oldenzaal worden gedurende 365 dagen per jaar schoongemaakt. (zie prijzenblad, tabblad additioneel)
2.3	De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud zijn op dit moment per gebouw verschillend, afhankelijk van de wensen van de gebruikers van het betreffende pand. Na gunning worden de definitieve werktijden en dagen van gewenste uitvoering per gebouw vastgesteld.
2.4	De Opdrachtnemer verstrekt een gebouwinformatieboek aan de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: • naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de opdrachtgever; • huisregels en veiligheidsvoorschriften; • taakkaarten conform opleverstaten; • actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locatie(s) van opdrachtgever worden toegepast; • risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak; • risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing; • certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen. Opdrachtnemer is verplicht gebouwinformatieboeken op locatie actueel te houden.
2.4	Op de locatie in Almelo, Enschede 70a en Nijverdal is een koelkast voor etenswaren, deze wordt maandelijks gereinigd door de Opdrachtnemer.
2.5	Overeenkomstig de opleverstaat wordt papier, restafval, gft en plastic

	gescheiden ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval, gft en plastic wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.
2.6	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De Opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer. Hierdoor kan de Opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken. De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen per kwartaal bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Opdrachtnemer. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de Opdrachtnemer een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin vereist.
2.7	Na gunning krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende Opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de

	hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.
2.8	Aan het eind van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken met een nulmeting in het kader van de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer.
2.9	Opdrachtnemer past DKS-procescontroles toe ter borging van de kwaliteit van de schoonmaak. De DKS-controles worden voor elke taak minimaal eenmaal per maand uitgevoerd. Op verzoek van opdrachtgever worden de resultaten van deze DKS-controles aangeleverd en gerapporteerd.
2.10	Ad-hoc inzet: door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn.
3	Personeel
3.1	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de Opdrachtgever.
3.2	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de Opdrachtnemer ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de Opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend. Indien de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer.
3.3	Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is de Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in Onderaanneming worden gegeven. De Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien de Opdrachtnemer overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de Opdrachtnemer opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.
3.4	GGD Twente wil een maatschappelijk verantwoorde werkgever zijn. Hier hoort participatief werkgeverschap bij om zoals hulporganisatie een afspiegeling te zijn van de maatschappij. Dat hiermee eveneens tegemoet

	wordt gekomen aan de Participatiewet is mooi meegenomen. Doel is meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk. Binnen GGD Twente zal het niet zo zijn, dat deze banen andere (reeds bestaande) banen verdringt.
3.5	Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels bijlage XI, overzicht overname personeel. Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de Opdrachtnemer daadwerkelijk overgenomen medewerkers. Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de Opdrachtnemer een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de opdrachtgever vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.
3.6	Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
3.7	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.
3.8	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate

	wijze te instrueren en te begeleiden. Ondermeer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.
3.9	Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, binnen 24 uur aan de opdrachtgever.
3.10	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken.
3.11	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de Opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
3.12	De medewerkers zijn in het bezit van een VOG, behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
3.13	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer.
3.14	In geval Opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig schoonmakers kan leveren dan heeft Opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan Opdrachtnemer.
3.15	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen twee uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
3.16	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is

	verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
3.17	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
4	Materialen, (sanitaire) middelen, machines
4.1	Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
4.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd: • Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd • Na iedere reparatie De Opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Op verzoek van de opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer certificaten van keuringen of inspectieverslagen

	beschikbaar. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
4.3	De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de Opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers. Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen: • Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever kan een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen aangeleverd worden. • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. • Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen. • Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. • De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is. • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd. • De Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen
4.4	De specificaties van de benodigde sanitaire producten die geleverd worden door de opdrachtnemer zijn opgenomen in calculatiemodel. De sanitaire benodigdheden zijn: • schoonloopmatten • vuilniszakken • hygiëne containers De Opdrachtnemer geeft voor de verschillende artikelen prijzen op conform het Calculatiemodel. De opgegeven aantallen zijn indicatief. Aan deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

4.5	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van sanitaire disposable artikelen voor dispensers en voorraadbeheer op de locaties. Sanitaire disposable artikelen voor dispensers zijn: • toiletpapier • handzeep • papieren handdoek De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijvullen van de Sanitaire disposable artikelen voor dispensers.
5	Prijzen en tarieven
5.1	Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.
5.2	De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 mei 2024 en kunnen daarna jaarlijks worden aangepast op basis van de CBS Zakelijke dienstverlening, tot een maximum van 2,5% per jaar. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.
5.3	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de Raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
5.4	De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen. De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de Opdrachtnemer. Eventuele wijzigingen worden in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de Opdrachtnemer.
5.5	De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk en overige additionele kosten. Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt geen rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage XI, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht worden op basis van de daadwerkelijke suppletiekosten de definitieve kosten vastgesteld.
5.6	De Opdrachtnemer geeft op basis van het calculatiemodel een uurtarief van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding

	en uitrusting, materialen (inclusief de levering van afvalzakken), middelen en machines, parkeerkosten, aanvraag VOG, kosten vaccinaties, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.
5.7	Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Conform het calculatiemodel geeft de Opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).
6	Facturering en betaling
6.1	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
6.2	Factureringseisen: 1. De Opdrachtnemer factureert maandelijks uniform; 2. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd per locatie, inzet personen, per uur, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 3. Facturen zijn voorzien van een kostenplaatsnummer en contractnummer. Eventueel een kostensoortnummer. 4. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het kostenplaatsnummer en contractnummer van de Overeenkomst, waarop de creditnota betrekking heeft.
6.3	Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Bij akkoord van ondertekent de Opdrachtnemer een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De Opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.
6.4	Betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
6.5	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
7	Managementinformatie/ Evaluatie
7.1	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie.

7.2	Gedurende de contractperiode vindt per kwartaal een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
8	Klachtenprocedure
8.1	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
8.2	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
8.3	Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.
9	Privacy/Security
9.1	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de Raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd.
9.2	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.

9.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.
-----	---