



# **PROGRAMMA VAN EISEN SCHOONMAAK EN AANVERWANTE DIENSTEN GOO LOCATIES**



|           |                |
|-----------|----------------|
| Auteur(s) | D.J. Dekker    |
| Datum     | 9 januari 2024 |
| Versie    | 09             |
| Status    | Definitief     |

## Inhoudsopgave

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Aanleiding en afbakening van de opdracht .....</b>                   | <b>5</b>  |
| 1.1    Aanleiding van de opdracht .....                                    | 5         |
| 1.2    Afbakening van de opdracht .....                                    | 5         |
| <b>2. Bouwkundig serviceonderhoud .....</b>                                | <b>6</b>  |
| 2.1    Storingsonderhoud .....                                             | 7         |
| 2.1.1    Werkwijze storingsdienst .....                                    | 7         |
| 2.2    Correctief onderhoud .....                                          | 8         |
| 2.3    Groot onderhoud .....                                               | 8         |
| 2.4    Offerten en voorwaarden .....                                       | 9         |
| 2.5    Overige dienstverlening .....                                       | 9         |
| 2.5.1    Coördinatie van uitvoering .....                                  | 9         |
| 2.5.2    Toezicht op werkzaamheden .....                                   | 9         |
| 2.5.3    Oplevering .....                                                  | 9         |
| <b>3. Inrichting inclusief inventaris en apparatuur .....</b>              | <b>9</b>  |
| 3.1    Afbakening .....                                                    | 9         |
| 3.2    Inventarislijsten (indicatief) .....                                | 10        |
| 3.3    Eisen aan wasmachines en drogers .....                              | 10        |
| 3.4    Eisen aan overige elektrische apparatuur .....                      | 10        |
| 3.5    Eisen aan overige inrichting en inventaris .....                    | 11        |
| 3.6    Levering en plaatsing .....                                         | 11        |
| 3.7    Offerte en voorwaarden .....                                        | 11        |
| 3.8    Storingsonderhoud .....                                             | 12        |
| 3.8.1    Werkwijze storingsdienst .....                                    | 12        |
| <b>4. Losse veiligheidsvoorzieningen .....</b>                             | <b>13</b> |
| 4.1    Afbakening .....                                                    | 13        |
| 4.2    Offerten en voorwaarden .....                                       | 13        |
| 4.3    Inventarislijsten (indicatief) .....                                | 14        |
| 4.4    O-Meting en advies .....                                            | 14        |
| 4.5    Organisatorische voorwaarden .....                                  | 14        |
| <b>5. Schoonmaakonderhoud .....</b>                                        | <b>14</b> |
| 5.1    Gewenste contractvorm .....                                         | 14        |
| 5.2    Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden ..... | 15        |
| 5.2.1    Scope ruimten en elementen .....                                  | 15        |
| 5.2.2    Kwaliteitseisen .....                                             | 15        |
| 5.2.3    Uitzonderingen .....                                              | 16        |
| 5.2.4    Oplevermomenten reguliere werkzaamheden .....                     | 17        |
| 5.2.5    Oplevermomenten periodieke werkzaamheden .....                    | 17        |
| 5.2.6    Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair .....                  | 17        |
| 5.3    Overige werkzaamheden .....                                         | 18        |
| 5.3.1    Sanitaire middelen .....                                          | 18        |
| 5.3.2    Vuilafvoer .....                                                  | 18        |
| 5.4    Extra werkzaamheden .....                                           | 18        |



|           |                                                                     |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.5       | Werkdagen en werktijden .....                                       | 19        |
| 5.6       | Gebruik materialen en middelen .....                                | 19        |
| 5.6.1     | Opslag en voorraadbeheer .....                                      | 19        |
| 5.6.2     | Schoonmaakmiddelen .....                                            | 19        |
| 5.6.3     | Schoonmaakmachines .....                                            | 20        |
| <b>6.</b> | <b>Glasbewassing en gevelonderhoud .....</b>                        | <b>20</b> |
| 6.1       | Richtlijnen .....                                                   | 20        |
| 6.2       | Scope glasbewassing .....                                           | 20        |
| 6.3       | Meters en frequenties .....                                         | 21        |
| 6.4       | Organisatorische voorwaarden .....                                  | 21        |
| 6.5       | Kwaliteit glasbewassing .....                                       | 21        |
| 6.5.1     | Onvoldoende resultaat .....                                         | 22        |
| 6.5.2     | Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest) .....                | 22        |
| <b>7.</b> | <b>Sanitaire verbruiksartikelen .....</b>                           | <b>22</b> |
| 7.1       | Scope .....                                                         | 22        |
| 7.2       | Montage dispensers .....                                            | 22        |
| 7.3       | Dispensers .....                                                    | 23        |
| 7.3.1     | Type dispenser per ruimte .....                                     | 23        |
| 7.3.2     | Minimumeisen dispensers .....                                       | 23        |
| 7.3.3     | Verrekening dispensers .....                                        | 24        |
| 7.4       | Specifieke minimumeisen sanitaire middelen .....                    | 24        |
| <b>8.</b> | <b>Afval dienstverlening .....</b>                                  | <b>25</b> |
| 8.1       | Inzamelen en verwerken van afval .....                              | 25        |
| 8.1.1     | Algemeen .....                                                      | 25        |
| 8.1.2     | Route-inzameling (vaste frequentie) .....                           | 26        |
| 8.1.3     | Inzamelen op afroep .....                                           | 26        |
| 8.1.4     | Verwerking .....                                                    | 26        |
| 8.1.5     | Wet- en regelgeving .....                                           | 27        |
| 8.2       | Eisen inzamelmiddelen .....                                         | 28        |
| 8.2.1     | Levering van afvalcontainers .....                                  | 28        |
| 8.2.2     | Reiniging afvalcontainers .....                                     | 29        |
| 8.2.3     | Mutaties afvalcontainers .....                                      | 29        |
| 8.3       | Overzicht responstijden .....                                       | 29        |
| 8.4       | Transport en inzet materieel .....                                  | 30        |
| <b>9.</b> | <b>Personele organisatie .....</b>                                  | <b>30</b> |
| 9.1       | Overname schoonmaakmedewerkers conform cao .....                    | 30        |
| 9.2       | Management leverancier .....                                        | 30        |
| 9.2.1     | Eindverantwoordelijk management .....                               | 31        |
| 9.3       | Operationeel coördinator .....                                      | 31        |
| 9.4       | Schoonmaakmedewerkers .....                                         | 32        |
| 9.4.1     | Inzetten bewoners .....                                             | 32        |
| 9.4.2     | Profiel .....                                                       | 32        |
| 9.4.3     | Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging ..... | 33        |

|                 |                                                 |           |
|-----------------|-------------------------------------------------|-----------|
| 9.4.4           | Indiensttreding .....                           | 33        |
| 9.4.5           | Vervanging .....                                | 34        |
| 9.4.6           | Sleutelbeheer .....                             | 34        |
| 9.4.7           | Parkeerbeleid .....                             | 34        |
| 9.5             | Veiligheid .....                                | 35        |
| 9.5.1           | BHV .....                                       | 35        |
| 9.5.2           | Risico Inventarisatie en Evaluatie .....        | 35        |
| <b>10.</b>      | <b>Communicatie en contractmanagement .....</b> | <b>35</b> |
| 10.1            | Communicatie .....                              | 35        |
| 10.1.1          | Overlegstructuur .....                          | 35        |
| 10.1.2          | Informatievoorziening .....                     | 36        |
| 10.2            | Implementatiefase .....                         | 37        |
| 10.2.1          | Klachten en storingen .....                     | 37        |
| 10.2.2          | Calamiteiten .....                              | 37        |
| 10.2.3          | Oplostijden .....                               | 38        |
| 10.3            | Signaleringstaken .....                         | 38        |
| 10.4            | Kwaliteitscontroles en contracttoets .....      | 39        |
| <b>11.</b>      | <b>MVOI .....</b>                               | <b>39</b> |
| 11.1            | Thema Social Return .....                       | 39        |
| 11.2            | Goed werkgeverschap .....                       | 40        |
| 11.2.1          | Vitaliteit van de medewerker .....              | 40        |
| 11.2.2          | Inclusieve samenleving .....                    | 40        |
| 11.2.3          | Code verantwoord marktgedrag .....              | 41        |
| 11.3            | Milieu .....                                    | 41        |
| 11.3.1          | Circulaire economie .....                       | 41        |
| 11.3.2          | Duurzame (schoonmaak)middelen .....             | 41        |
| 11.3.3          | Duurzame energie en transport .....             | 42        |
| <b>Bijlagen</b> | <b>.....</b>                                    | <b>43</b> |



## 1. Aanleiding en afbakening van de opdracht

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen.

### 1.1 Aanleiding van de opdracht

De Russische invasie van Oekraïne op 24 februari 2022 heeft in korte tijd een grote vluchtelingenstroom in Europa teweeggebracht. De gemeenten in Nederland zijn verantwoordelijk voor de realisatie van noodopvangplekken voor ontheemden uit Oekraïne. De gemeente Westland levert, zoals door het Rijk aan de gemeente is opgedragen in het kader van de “Gemeentelijke Opvang Oekraïners” (GOO), een bijdrage aan de opvang van de vluchtelingen.

### 1.2 Afbakening van de opdracht

De onderhavige opdracht betreft het bouwkundig serviceonderhoud, serviceonderhoud voor de inventaris, inrichting en apparatuur, onderhoud van de losse veiligheidsvoorzieningen, het schoonmaakonderhoud, de glasbewassing, de levering en distributie van sanitaire verbruiksartikelen en de afvalverwijdering op een drietal gemeentelijke opvanglocaties:

#### 1. Haagpad 1 t/m 26

##### 2681MW Monster

- woonpark met 25 chalets (ca. 100 bewoners)
- inclusief een unit met gemeenschappelijke voorzieningen

#### 2. Burgemeester Crezéelaan 22A1 t/m 22A47

##### 2678KX De Lier

- woonpark met 45 woonunits (ca. 100 – 120 bewoners)
- inclusief een unit met gemeenschappelijke voorzieningen
- inclusief een gemeenschappelijke loods

#### 3. Arckelweg 30

##### 2685SN Poeldijk

- voormalig kantoorpand met 13 onzelfstandige eenheden (ca. 38 bewoners)
- gemeenschappelijke voorzieningen in voormalige kantoorpand

Mogelijk nieuwe opvanglocaties kunnen ook onder deze overeenkomst gevoegd worden.

Relevante uitgangspunten voor de opdracht:

- Kleine bouwkundige herstellingen worden door Opdrachtnemer alleen op afroep door de Opdrachtgever uitgevoerd;
- Onderhoud of vervanging van inventaris of inrichting, waaronder apparatuur wordt door Opdrachtnemer alleen op afroep door de Opdrachtgever uitgevoerd;
- Persoonlijke woonruimten op de locaties worden door de bewoners zelf schoongemaakt;
- Woonruimten op de locaties worden incidenteel op afroep (bij wijziging van bewoners of tussentijdse opleverschoonmaak) wel gereinigd door Opdrachtnemer;



- Het gaat met name om het (regulier) schoonhouden van sanitair, keukens, verkeersruimten, kantoren en ontmoetingsruimten;
- Er is zijn op de locaties werk en opslagruimten beschikbaar voor het werkmaterieel voor de schoonmakende dienstverlener.
- Op de locaties zijn centrale afvalverzamelplaatsen gesitueerd op de buitenterreinen en deze zijn goed bereikbaar;
- Het vervoeren van afval van gemeenschappelijke ruimten naar afvalverzamelplaatsen;
- Er dient meegedacht te worden over het scheiden aan de bron, ook in woonruimten;
- Er dient rekening gehouden qua service en bevoorrading van sanitaire voorzieningen dat locaties 24/7, 365 dagen per jaar bewoond zijn;
- Het kan incidenteel en op afroep voorkomen dat de binnenzijde van ovens, koelkasten of andere apparatuur gereinigd dient te worden door Opdrachtnemer.

Buiten de opdracht valt:

- Het dagelijks schoonmaken van woonruimten op beide locaties;
- Het vervoeren van afval van woonruimten naar afvalverzamelplaatsen;
- Het in- en uitruimen van vaatwassers of het doen van de afwas;
- Het regulier schoonmaken van de binnenzijde van ovens, koelkasten of andere apparatuur;
- Het groot bouwkundig onderhoud;
- Alle onderhoud en herstellingen van de bouwkundige installaties, waaronder elektrotechnisch en werktuigbouwkundig;
- Beveiligingsdiensten, sleutelbeheer en sociaal beheer;
- Groenbeheer en straatreiniging.

## 2. Bouwkundig serviceonderhoud

Het bouwkundige service onderhoud omvat kleine bouwkundige herstellingen (niet-planmatig onderhoud). Het service onderhoud wordt door de Opdrachtgever verdeeld in twee categorieën: storingsonderhoud en correctief onderhoud.

Het bouwkundig serviceonderhoud betreft het volgende:

- Vloerbekleding en wandafwerking;
- Sanitair en keukens;
- Kozijnen, ramen en deuren;
- Rolluiken en buitenzonwering;
- Gevels, daken en goten;
- Terreininrichting; waaronder fietsenstallingen, schuttingen en hekwerken.

Het volgende is uitgezonderd van het bouwkundig serviceonderhoud:

- Elektrotechnisch onderhoud;
- Werktuigbouwkundig onderhoud;
- Beveiligingsinstallaties;
- Buitenspeeltoestellen en verkeersborden;
- Schilderwerk;

- Specialistisch onderhoud waaronder het ontstoppen van de binnen- / buitenriolering, grond- en graafwerkzaamheden.

Voordat tot opdracht voor herstel of vervanging wordt overgegaan behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om een succesvol beroep op garantie te doen bij de oorspronkelijke leverancier of aannemer.

## **2.1 Storingsonderhoud**

Storingsonderhoud is niet gepland onderhoud dat wordt uitgevoerd na het optreden van een storing als gevolg van bijvoorbeeld brand, inbraak en wateroverlast of aan de hand van een reparatieverzoek.

Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van het storingsonderhoud 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar te zijn middels e-mail en telefoon.

Opdrachtgever hanteert verschillende responstijden (na ontvangst melding op werk) voor storingsonderhoud. Deze zijn gekoppeld aan verschillende prioriteringen:

- Prioriteit 1: Responstijd maximaal 2 uur
- Prioriteit 2: Responstijd maximaal 8 uur
- Prioriteit 3: Responstijd maximaal 48 uur

Van storingen of reparatieverzoeken kan telefonisch of elektronisch melding gemaakt worden bij Opdrachtnemer. Buiten kantoortijden beschikt Opdrachtnemer over een beschikbaarheidsdienst.

Tijdens kantoortijden, maandag tot en met vrijdag van 6.00 uur tot 18.00 uur, bepaalt Opdrachtgever de prioriteit van de melding. Buiten kantoortijden bepaalt de beschikbaarheidsdienst de prioriteit. Enkel Prioriteit 1-meldingen worden buiten kantoortijden doorgebeld naar Opdrachtnemer.

### **2.1.1 Werkwijze storingsdienst**

Tijdens kantoortijden gelden voor het uitvoeren van storingsonderhoud de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer vervangt, indien nodig, defecte onderdelen tot een maximum van € 500,00 (exclusief BTW) materiaalkosten zonder toestemming van Opdrachtgever vooraf. Van deze werkzaamheden en onderdelen ontvangt Opdrachtgever een nacalculatie met open begroting.
- Opdrachtnemer repareert defecte onderdelen tot een maximum van € 250,00 (exclusief BTW) materiaalkosten zonder toestemming van Opdrachtgever vooraf. Van deze werkzaamheden en onderdelen ontvangt Opdrachtgever een nacalculatie met open begroting.
- Opdrachtnemer zal proactief potentiële problemen of gevolgschade melden.
- Opdrachtnemer zal tevens aanwezige, niet bekend zijnde, problemen verhelpen in het geval deze direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces. Direct na afronding zal Opdrachtgever hierover geïnformeerd worden.
- Opdrachtnemer zal aanwezige, niet bekend zijnde, gebreken melden aan Opdrachtgever indien deze geen direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces.

Buiten kantoortijden gelden voor het uitvoeren van storingsonderhoud, naast de bovengenoemde uitgangspunten, de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer zorgt dat er een veilige werk- of leefbare situatie ontstaat. Indien mogelijk zal dit zijn door een definitieve reparatie of vervanging, echter tenminste een tijdelijke oplossing waarbij de gebruiker gebaat is en/of vervolgschade aan het gebouw voorkomen wordt.
- Eventuele benodigde vervolg reparaties worden uiterlijk de volgende werkdag aan Opdrachtgever gemeld worden inclusief open begroting.
- Afmelden storings: storings worden na het vertrek van de medewerker direct elektronisch afgemeld. Hierbij wordt vermeld welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en of er vervolgcacties nodig zijn.

## 2.2 Correctief onderhoud

Correctief onderhoud (klachtenonderhoud) bestaat uit:

- Reparaties en vervangingen die moeten worden uitgevoerd omdat het niet meer naar behoren functioneert, binnen afzienbare tijd niet meer zal functioneren of niet voldoet aan de gestelde eisen;
- Het verhelpen van gebreken die leiden tot een ongewenste degradatie;
- Het uitvoeren van werkzaamheden nadat een zodanig defect (storing) is geconstateerd dat er direct actie ondernomen dient te worden om (vervolg)schade aan/voor gebouwen, personen, milieu en/of bedrijfsproces te voorkomen.

Correctief onderhoud kan enkel worden uitgevoerd na toestemming en opdracht van Opdrachtgever.

## 2.3 Groot onderhoud

Het groot onderhoud maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst maar er kan wel een beroep gedaan worden op Opdrachtnemer. Het verlenen van opdrachten door de gemeente voor groot onderhoud vindt plaats niet eerder dan na goedkeuring door de Opdrachtgever van de offerte door de Opdrachtnemer of een derde partij.

- Opdrachten < € 30.000 ex. BTW  
Aan de Opdrachtnemer of een derde partij wordt enkelvoudig een offerte gevraagd. De uurtarieven zoals opgegeven in het prijzenblad, en de voorwaarden uit het programma van eisen, zullen worden gehanteerd voor het uitbrengen van een offerte. De opdracht wordt gegund, tenzij na een toets van de gemeente op marktconformiteit blijkt dat de offerte van de aanbieder niet marktconform is.
- Projecten > € 30.000 ex. BTW  
Aan meerdere dienstverleners wordt een offerte gevraagd. Op basis van de voorwaarden, bepalingen, eisen- en wensen in de offerteaanvraag wordt de opdracht gegund. De uurtarieven zijn dan niet beperkt tot de tarieven van het prijzenblad en de voorwaarden zijn niet beperkt tot het programma van eisen.



## **2.4 Offerten en voorwaarden**

De volgende voorwaarden aan de offerten en afrekeningen zijn van toepassing:

1. De uurtarieven zijn conform de bedragen zoals opgegeven in het prijzenblad. Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren (reistijden, pauzes e.d. worden niet verrekend). In het uurtarief dienen reiskosten, verschotten en eventuele andere bijkomende kosten verdisconteert te zijn.
2. De offerten dienen marktconform te zijn met een controleerbare open begroting.
3. Offerten dienen te voldoen aan:
  - Prijs van het product of de onderaanneming betreft maximaal de Groothandelsprijs, of de offerte voor de onderaanneming, vermeerderd met 10%
4. De offerte door een leverancier of onderaannemer dient op verzoek van de Opdrachtgever te kunnen worden toegevoegd.

## **2.5 Overige dienstverlening**

Naast het technisch uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden verwacht Opdrachtgever een proactieve en verantwoordelijke houding en rol van de Opdrachtnemer op het gebied van coördinatie en advisering rondom de werkzaamheden en de werkomgeving.

### **2.5.1 Coördinatie van uitvoering**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de coördinatie. Dit houdt in dat zij te allen tijde de regie heeft en het totaal in het oog houdt van de werkzaamheden die zij uitvoert. Indien er problemen worden voorzien dienen deze proactief gemeld te worden bij Opdrachtgever.

### **2.5.2 Toezicht op werkzaamheden**

De Opdrachtnemer is toezichthouder bij de uitvoering van de werkzaamheden en is verantwoordelijk dat deze door een ieder (ook door derden) deugdelijk en met inachtneming van alle veiligheidsvoorschriften en gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen wordt uitgevoerd.

### **2.5.3 Oplevering**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de oplevering van het werk en het aanleveren van de revisiebescheiden. Na goedkeuring van de Opdrachtgever kan het werk als opgeleverd beschouwd worden.

## **3. Inrichting inclusief inventaris en apparatuur**

### **3.1 Afbakening**

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het op afroep voorzien in vervangende inrichting inclusief inventaris en apparatuur en de uitvoering van correctief onderhoud (reparaties) aan inrichting.

De inrichting omvat het leveren en plaatsen van onder meer witgoedapparatuur, keukeninventaris en keukenapparatuur, van alle inrichting waaronder binnenraambekleding, meubilering en inventaris. Alle producten dienen gebruiksklaar en ontdaan van verpakkingsmateriaal en stickers te worden afgeleverd.

Het gaat om locaties die vanaf het moment van oplevering reeds voorzien zijn van een eerste inrichting. Er is geen beleid voor het planmatig vervangen van de inrichting. De opdracht betreft daarom met name het incidenteel en op afroep vervangen of herstellen van defecte apparaten en inrichting, het leveren of verwijderen van inrichting als gevolg van nieuwe behoeften en het leveren of verwijderen van inrichting als gevolg van mutaties van bewoners.

### **3.2 Inventarislijsten (indicatief)**

De inrichting en hoeveelheden zijn afgestemd op de grootte en andere karakteristieken van ruimten, op het aantal bewoners en op overige specifieke behoeften. De lijsten zijn indicatief.

### **3.3 Eisen aan wasmachines en drogers**

1. Alle wasmachines en drogers zijn professioneel, duurzaam, voorzien van voldoende was en droogprogramma's en gebruiksvriendelijk (dagelijkse was).
2. Alle wasmachines en drogers zijn voorzien van ten minste energielabel A.
3. Alle wasmachines en drogers zijn elektrisch verwarmd.
4. Alle wasmachines en drogers zijn voorzien van een roestvrijstalen binnen,- en buitentrommel.
5. De wasmachines,- en drogers hebben een trommelinhoud van minimaal 7 kilo en een centrifuge toerental van minimaal 1200 toeren per minuut.
6. De wasmachines zijn voorzien van een frontlader.
7. De wasmachines zijn voorzien van een afvoerpomp.
8. De wasmachines en drogers zijn geluidsarm (stille machines) en hebben een geluidsproductie van maximaal 73 dba.
9. Drogers zijn van het type condensatiedroger met waterafvoer die aangesloten kan worden op dezelfde afvoerleidingen als de wasmachines. Er is in de wasruimten geen mogelijkheid voor afvoer naar buiten!
10. De wasmachines,- en drogers moeten voldoen aan veiligheidseisen, eisen van brandveiligheid. Tevens moeten ze voorzien zijn van overloopbeveiliging, kinderslot-vergrendeling, thermische en elektronische beveiliging tegen oververhitting.
11. Alle machines en drogers worden geleverd met een gebruiksvriendelijke handleiding in het Engels en Nederlands.
12. Op de wasmachines en drogers geldt een garantietermijn van tenminste 2 jaar.
13. De wasmachines en drogers zijn nieuw (niet tweedehands).

### **3.4 Eisen aan overige elektrische apparatuur**

1. Voorbeelden van de overige elektrische apparatuur zijn ovens, kookplaten, koelkasten, waterkokers, koffiezetapparaten, televisies en spelcomputers.
2. Alle apparatuur is duurzaam en is voorzien van ten minste energielabel A.

3. Alle apparatuur moet voldoen aan veiligheidseisen, eisen van brandveiligheid en indien van toepassing elektronische beveiliging tegen oververhitting.
4. Alle apparatuur wordt geleverd met een gebruiksvriendelijke handleiding in het Engels en Nederlands.
5. Op de apparatuur geldt een garantietermijn van tenminste 2 jaar.

### **3.5 Eisen aan overige inrichting en inventaris**

1. Voorbeelden van de overige inrichting zijn, gordijnen, losse verlichting, stoelen, tafels, kasten en banken, bedden, matrassen, beddengoed, kussens, linnengoed, handdoeken, bestek en allerhande keukengerei, spellen en allerhande overige inventaris.
2. De kwaliteit en de overige eisen aan de inrichting en inventaris worden in overleg bepaald en dienen doorgaans gelijk of gelijkwaardig te zijn aan het artikel dat vervangen of uitgebreid wordt.
3. De artikelen zijn nieuw tenzij na akkoord vooraf door de Opdrachtgever in de offerte tweedehands aangeboden mocht worden.

### **3.6 Levering en plaatsing**

1. Levering van de inrichting, apparatuur en inventaris vindt alleen plaats op afroep door de Opdrachtgever en na goedkeuring van een offerte.
2. De apparatuur wordt door de Opdrachtnemer geleverd, geplaatst, aangesloten en in bedrijf gesteld op de daartoe aangewezen plaats.
3. De wasmachines en drogers dienen trillingvrij geplaatst te worden.
4. De apparaten worden zodanig geplaatst dat er voldoende ruimte is voor ventilatie en minimale geluidsoverlast.

### **3.7 Offerte en voorwaarden**

Het verlenen van opdracht door de gemeente voor de levering en plaatsing van vervangende inrichting en inventaris vindt plaats niet eerder dan na goedkeuring door de Opdrachtgever van de offerte door de Opdrachtnemer of terstond door middel van een opdrachtbevestiging als sprake is van kleine opdrachten of bij de herhaling van een eerder verleende opdracht.

- Opdrachten < € 30.000 ex. BTW  
Aan de Opdrachtnemer wordt enkelvoudig een offerte gevraagd. De uurtarieven zoals opgegeven in het prijzenblad, en de voorwaarden uit het programma van eisen, zullen worden gehanteerd voor het uitbrengen van een offerte. De opdracht wordt gegund, tenzij na een toets van de gemeente op marktconformiteit blijkt dat de offerte van de Opdrachtgever niet marktconform is.
- Projecten > € 30.000 ex. BTW  
Aan meerdere dienstverleners waaronder aan de Opdrachtnemer wordt een offerte gevraagd. Op basis van de voorwaarden, bepalingen, eisen- en wensen in de offerteaanvraag wordt de opdracht gegund. De uurtarieven zijn dan niet beperkt tot de tarieven van het prijzenblad en de voorwaarden zijn niet beperkt tot het programma van eisen.

De volgende voorwaarden aan de offerten en afrekeningen zijn van toepassing:

1. De offerten voor vervangende inrichting dienen een all-in prijs te betreffen waarin alle kosten voor het leveren, installeren en plaatsen zijn inbegrepen en indien van toepassing ook het verwijderen en afvoeren van de oorspronkelijke inrichting en inventaris.
2. De uurtarieven zijn conform de bedragen zoals opgegeven in het prijzenblad. Het uurtarief geldt voor de werkelijk bestede uren (reistijden, pauzes e.d. worden niet verrekend). In het uurtarief dienen reiskosten, verschotten en eventuele andere bijkomende kosten verdisconteert te zijn.
3. De offerten dienen marktconform te zijn met een controleerbare open begroting.
4. Bij twijfel dienen offerten te voldoen aan:
  - Prijs van het nieuwe artikel of de onderaanneming betreft maximaal de Groothandelsprijs, of de offerte voor de onderaanneming, vermeerderd met 10%
  - Prijs van het tweedehands artikel betreft de werkelijke inkoopofferte vermeerderd met maximaal 30% en betreft maximaal de groothandelsprijs vermeerderd met 5%.
5. Bij twijfel dient de offerte door een leverancier of onderaannemer op verzoek van de Opdrachtgever te kunnen worden toegevoegd.
6. De optie voor het mogen aanbieden van een tweedehands artikel is afhankelijk van de goedkeuring vooraf door Opdrachtgever.
7. Het eindoordeel over de gelijkwaardigheid van producten is aan de Opdrachtgever die zijn akkoord op deze grond kan onthouden.

### **3.8 Storingsonderhoud**

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor herstelwerkzaamheden en eventueel vervanging van defecte inventaris en/of onderdelen onverlet of de inventaris ter plaatse door de Opdrachtnemer of door derden geplaatst is.
2. De Opdrachtnemer verhelpt storingen en voert waar nodig service uit gedurende de gehele contractperiode.
3. Voordat tot opdracht voor herstel of vervanging wordt overgegaan behoudt de Opdrachtnemer zich het recht voor om een succesvol beroep op garantie te doen bij de oorspronkelijke leverancier.
4. De Opdrachtnemer voorziet in een meldpunt dat tijdens kantoortijden bereikbaar is voor het melden van storingen.
5. De Opdrachtnemer handelt meldingen van storingen zo snel mogelijk af en treft indien nodig tijdelijke maatregelen.

#### **3.8.1 Werkwijze storingsdienst**

Tijdens kantoortijden gelden voor het uitvoeren van storingsonderhoud de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer vervangt, indien nodig, defecte onderdelen tot een maximum van € 500,00 (exclusief BTW) materiaalkosten zonder toestemming van Opdrachtgever vooraf. Van deze werkzaamheden en onderdelen ontvangt Opdrachtgever een nacalculatie met open begroting.

- Opdrachtnemer repareert defecte onderdelen tot een maximum van € 250,00 (exclusief BTW) materiaalkosten zonder toestemming van Opdrachtgever vooraf. Van deze werkzaamheden en onderdelen ontvangt Opdrachtgever een nacalculatie met open begroting.
- Opdrachtnemer zal proactief potentiële problemen of gevolgschade melden.
- Opdrachtnemer zal tevens aanwezige, niet bekend zijnde, problemen verhelpen in het geval deze direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces. Direct na afronding zal Opdrachtgever hierover geïnformeerd worden.
- Opdrachtnemer zal aanwezige, niet bekend zijnde, gebreken melden aan Opdrachtgever indien deze geen direct gevaar op kunnen leveren voor mens, milieu of bedrijfsproces.

Buiten kantoortijden gelden voor het uitvoeren van storingsonderhoud, naast de bovengenoemde uitgangspunten, de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer zorgt dat er een veilige werk- of leefbare situatie ontstaat. Indien mogelijk zal dit zijn door een definitieve reparatie of vervanging, echter tenminste een tijdelijke oplossing waarbij de gebruiker gebaat is en/of vervolgschade aan het gebouw voorkomen wordt.
- Eventuele benodigde vervolg reparaties worden uiterlijk de volgende werkdag aan Opdrachtgever gemeld worden inclusief open begroting.
- Afmelden storingen: storingen worden na het vertrek van de medewerker direct elektronisch afgemeld. Hierbij wordt vermeld welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en of er vervolgacties nodig zijn.

## 4. Losse veiligheidsvoorzieningen

### 4.1 Afbakening

De Opdrachtnemer dient de periodieke controle en het onderhoud te verzorgen van de “losse veiligheidsvoorzieningen” waaronder verbandmiddelen, kleine blusmiddelen in de algemene ruimten en daarnaast het op afroep door de Opdrachtgever bij- of aanvullen, herstellen of vervangen van deze voorzieningen.

Het onderhoud van de eventueel aanwezige gebouw gebonden installaties, zoals een ontruimingsinstallaties, brandmeldinstallaties, noodverlichtingsinstallaties, inbraakalarm alsmede vaste brandslanghaspels en blusleidingen zijn van deze opdracht uitgesloten.

### 4.2 Offerten en voorwaarden

De volgende voorwaarden aan de offerten en afrekeningen zijn van toepassing:

1. De offerten dienen marktconform te zijn met een controleerbare open begroting.
2. Bij twijfel dienen offerten te voldoen aan:
  - Prijs van het product of de onderaanneming betreft maximaal de Groothandelsprijs, of de offerte voor de onderaanneming, vermeerderd met 10%

3. Bij twijfel dient de offerte door een leverancier of onderaannemer op verzoek van de Opdrachtgever te kunnen worden toegevoegd.

#### **4.3 Inventarislijsten (indicatief)**

De inrichting en hoeveelheden komen grotendeels overeen met de bijgevoegde inventarislijsten en/of tekeningen. De lijsten en tekeningen zijn indicatief. Afwijkingen worden verrekend.

#### **4.4 O-Meting en advies**

De Opdrachtnemer verricht in de implementatiefase een 0-meting waarbij de bestaande werkelijke inrichting en hoeveelheden van de losse veiligheidsmiddelen voor alle locaties wordt bepaald.

De 0-meting dient daarnaast voorzien te worden van een onderhoudsadvies en een veiligheidsadvies. In het veiligheidsadvies dient beargumenteert te worden ingegaan op het treffen van wenselijke of noodzakelijke aanvullende of afwijkende voorzieningen. Het veiligheidsadvies wordt zo mogelijk afgestemd op het veiligheidsplan dat wordt opgesteld door de derde partij die verantwoordelijk is voor de beveiliging van de locaties.

De vaste prijs voor de 0-meting en het advies wordt na oplevering van de rapportage afgerekend conform het prijzenblad.

#### **4.5 Organisatorische voorwaarden**

Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor het inlossen van de periodieke wettelijke verplichtingen en draagt daarbij zorg voor de onderstaande punten.

1. Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder contractjaar per locatie verstrekt.
2. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning.
3. De Opdrachtnemer is zich er van bewust dat elk van de zelfstandige woningen op de locaties Haagpad en Burgemeester Crezéelaan voorzien is van een eigen brandblusser en houdt rekening met de bewoonde situatie bij het plannen en organiseren van het onderhoud en vervangen van de blusmiddelen.

### **5. Schoonmaakonderhoud**

#### **5.1 Gewenste contractvorm**

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak



naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

Opdrachtnemer levert na gunning een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens eventuele kwaliteitscontroles rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de Overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met uitvoermomenten de jaarplanning geschoven worden.

## **5.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden**

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

### **5.2.1 Scope ruimten en elementen**

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

1. De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
2. De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

### **5.2.2 Kwaliteitseisen**

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- Bureaukamer AQL 7%
- Verkeersruimten AQL 7%
- Sanitaire ruimten AQL 4%
- Overige ruimten AQL 7%

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
  - o moeten:
    - vrij van gehecht vuil;
    - vrij van los vuil en dicht stof;
    - vrij van methodefouten;
    - aanslag vrij zijn;



- vrij van afval zijn;
- tot 3 meter spinragvrij zijn;
- voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
- mogen:
  - licht stof bevatten;
  - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
  - Moeten:
    - Urineluchtvrij zijn;
    - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
    - Mogen:
      - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt voor vloeren:
  - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
  - Linoleum vloeren: gesloten, gladde bescherm laag die stof- en vlek- en aanslagvrij is;
  - Zachte vloerbedekking: het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

### 5.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de openbare en/of publieke ruimten, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- Koffiezetapparaten;
- Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;



- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers; Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.; Decoratiemateriaal
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;

#### 5.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- |                                     |                                               |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| - Dagelijks (inclusief naloopronde) | Gemeenschappelijke sanitaire ruimten          |
| - Dagelijks                         | Verkeersruimten                               |
| - Tweewekelijks                     | Gemeenschappelijke keukens en overige ruimten |
| - Wekelijks                         | Kantoorruimten                                |

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

#### 5.2.5 Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- |             |                                                                                               |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1x per jaar | Bureaunkamers, verkeersruimten (met uitzondering van keukens en pantry's), en overige ruimten |
| 2x per jaar | Sanitaire ruimten, keukens en pantry's                                                        |

#### 5.2.6 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- Het ontkalken van sanitaire objecten;

- Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen; Het reinigen van voegen tussen tegels;
- Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

### **5.3 Overige werkzaamheden**

#### **5.3.1 Sanitaire middelen**

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting leverancier van Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten met Opdrachtnemer, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

#### **5.3.2 Vuilafvoer**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s).

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

### **5.4 Extra werkzaamheden**

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Een voorbeeld van deze extra werkzaamheden is het op afroep schoonmaken van de woonruimten van de bewoners. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door locatiemanagement. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

- Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:
- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;

- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk; Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

## **5.5 Werkdagen en werktijden**

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie(s) kunnen van maandag tot en met zondag en op feestdagen zijn. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

## **5.6 Gebruik materialen en middelen**

### **5.6.1 Opslag en voorraadbeheer**

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor de betreffende locatie is toegestaan. Opdrachtnemer krijgt toegang tot een werkkasten. Daarnaast is er een opslagruimte voor sanitaire artikelen. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

### **5.6.2 Schoonmaakmiddelen**

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

### 5.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer 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.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## 6. Glasbewassing en gevelonderhoud

Onder glasbewassing en gevelonderhoud vallen de volgende onderdelen:

- Glasbewassing inclusief directe omlijsting:
  - o Het reinigen van separatieglass en de binnenzijde gevelglas is alleen van toepassing voor gemeenschappelijke ruimten en kantoorruimten (alle locaties);
  - o Het reinigen van de buitenzijde van gevelglas is alleen van toepassing voor gemeenschappelijke ruimten en kantoorruimten (Haagpad en Burg. Crezeelaan);
  - o Het reinigen van de buitenzijde van gevelglas is van toepassing op het gehele gebouw (alleen Arckelweg 30);
- Reiniging gevelbeplating (alleen Arckelweg 30);
- Verwijderen vervuiling uit de dakgoten (alle locaties);
- **Daken bladvrij maken (alle locaties).**

### 6.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

### 6.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streep loos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;

- Het separatieglass en overig glas (deuren), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

### 6.3 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing en daken per locatie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

### 6.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder contractjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met oOpdrachtgever; Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Opdrachtnemer;
- Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;
- De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- Het uitgangspunt is dat voor de werkzaamheden geen hoogwerker ingezet hoeft te worden. Mocht van het inzetten van een hoogwerker wel sprake zijn dan gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever.

### 6.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
  - o Het vlek-vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
  - o Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;

- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
- Het verwijderen van het lekwater.
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

#### 6.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering.

#### 6.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever in gesprek te gaan om te overleggen wanneer de werkzaamheden wel uitgevoerd kunnen worden.

## 7. Sanitaire verbruiksartikelen

### 7.1 Scope

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het voorzien in sanitaire verbruiksartikelen. Dit omvat enerzijds het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en anderzijds het leveren en onderhouden van dispensers ten behoeve van de sanitaire verbruiksartikelen.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- Handdoeken met dispenser bij alle wastafels en de spoelbakken van pantries;
- Toiletpapier en toiletrolhouder;
- Handzeep en dispensers bij alle wastafels en de spoelbakken van pantries;
- Dameshygiëneboxen.

Buiten de opdracht valt het leveren van:

- Sanitaire middelen in woonruimten;
- Zeep en shampoo voor (gezamenlijke) douches;
- Toiletborstel en houder (deze zijn reeds aanwezig);
- Prullenbakken (deze zijn reeds aanwezig).

### 7.2 Montage dispensers

De initiële implementatie (montage) van dispensers wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient afgerond te zijn binnen een periode van 4 tot 6 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor de implementatie aanvangt, doet Opdrachtnemer een proefplaatsing. Nadat de proefplaatsing is goedgekeurd door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met de montage. Voor deze proefplaatsing kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.



**Wanneer de huidige leverancier van Opdrachtgever de oude dispensers verwijdt, worden direct de nieuwe dispensers geplaatst.** Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van vervanging ergens geen dispensers hangen. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. Indien de boorgaten van de huidige dispensers van Opdrachtgever niet worden hergebruikt, maakt Opdrachtnemer de boorgaten dicht in lijn met de rest van de ruimte (kleur, materiaal etc.). Opdrachtnemer verwijdt de oude kit en/of lijmresten indien van toepassing. Opdrachtnemer hoeft bij de montage van nieuwe dispensers geen kit te gebruiken.

Indien een dispenser kapot gaat, dient Opdrachtnemer binnen 24 uur na melding van Opdrachtgever een nieuwe dispenser te monteren. Dit geldt ook in het weekend.

Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/- resten op de vloer.

### 7.3 Dispensers

**Het aantal dispensers staat weergegeven in het Prijzenblad.** De aantallen zijn een indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een inventarisatie doet en in overleg met Opdrachtgever het definitieve aantal dispensers per soort en per locatie vaststelt.

#### 7.3.1 Type dispenser per ruimte

Opdrachtgever wenst levering en/of het onderhoud van de volgende dispensers per type ruimte:

- Toiletruimte:
  - o Toilethouder (reeds aanwezig);
  - o Toiletborstelhouders (reeds aanwezig);
  - o Uitsluitend in het damestoilet: hygiëneboxen;
- Toilet voorruimte:
  - o Zeepdispenser per wasbak;
  - o Handdoekdispenser;
  - o Prullenbakken voor handdoeken (reeds aanwezig);
- Pannies en keukens:
  - o Zeepdispenser per spoelbak;
  - o Handdoekdispenser;
  - o Prullenbakken voor algemeen gebruik (reeds aanwezig);
- Kantoorruimten en gemeenschapsruimten:
  - o Prullenbakken voor algemeen gebruik (reeds aanwezig).

#### 7.3.2 Minimumeisen dispensers

De volgende minimeisen zijn van toepassing op alle dispensers:

1. Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor Opdrachtnemer;
2. Alle dispensers zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst na te bestellen;
3. Alle dispensers zijn voorzien van een makkelijk bereikbaar slotje voor het kunnen openen van de houder door de schoonmaker. Er is één uniforme sleutel per type dispenser

waarmee alle dispensers van dat type te openen zijn. De dispensers zijn eenvoudig bij te vullen;

4. Alle dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen;
5. Alle dispensers zijn vandalisme-proof;
6. Alle dispensers zijn eenvoudig te reinigen, onderhoudsvrij en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectant. De dispensers verkleuren niet onder invloed van gebruikte schoonmaak- en desinfectiemiddelen
7. Alle dispensers zijn wit en/of grijs en van dezelfde lijn om eenheid te creëren;
8. Alle dispensers functioneren volledig zonder dat aansluiting op elektriciteit nodig is;
9. Alle dispensers zijn van hard plastic (geen RVS).

### 7.3.3 Verrekening dispensers

De huur van de dispensers zoals op het prijzenblad vermeld dient te worden betreft een all-in prijs. Bij deze all-in prijs dienen naast de kale huur ook de eventuele bijkomende kosten montage, de verwijdering en eventuele andere kosten te zijn opgenomen, alsmede de voldoende levering van de sanitaire verbruiksartikelen. Voor de afname van de sanitaire verbruiksartikelen dient Opdrachtnemer zelf een schatting te maken op basis waarvan de all-in huur mede wordt bepaald.

Indien in de werkelijke situatie meer dan 5% van de dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. In de managementrapportage dient Opdrachtnemer op te nemen hoeveel dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door Opdrachtgever.

### 7.4 Specifieke minimumeisen sanitaire middelen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire verbruiksartikelen:

- Handdoek en houder;
  - o De dispenser is geschikt voor papieren handdoeken;
  - o Het papier scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
  - o Het papier is zacht en van absorberend materiaal;
- Zeep en dispensers:
  - o Er wordt gebruik gemaakt van vloeibare zeep of foam;
  - o De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal en bevat geen desinfectanten;
  - o Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
  - o De dispenser lekt niet;
  - o Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist);
- Toilettrollen en houder:
  - o De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol of één maxirol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk;
  - o Tijdens het uitnemen van het papier uit de toilettrolhouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;

- Het toiletpapier is niet geperfd, niet geperfd en bevat geen kleurstoffen;
- Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken;
- Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
- Het toiletpapier is tweelaags;
- Het toiletpapier dient neutraal, wit (minimaal 78%) en onbedrukt te zijn;
- Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
- De toiletrol dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten;
- Hygiëneboxen:
  - De omwisselfrequentie is standaard één keer per twee weken;
  - De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
  - De omkasting van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
  - De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
  - De minimale inhoud is 15 liter;
  - De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
  - Bij het openen van de box is geen inhoud te zien.

## 8. Afval dienstverlening

### 8.1 Inzamelen en verwerken van afval

Opdrachtgever hanteert het principe dat er zoveel mogelijk afval gescheiden wordt. Echter blijkt dat dit op locatie niet altijd het geval is. Voor de woonruimten scheiden de bewoners het afval zelf en brengen dit naar het centrale afvalstation. Opdrachtgever zoekt in de praktijk een goede modus van bronscheiding waarbij de bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor het gescheiden aanbieden van afval. Opdrachtgever ziet hier een ondersteunende rol in voor Opdrachtnemer.

#### 8.1.1 Algemeen

Opdrachtnemer is voor de gezamenlijke ruimten verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van afvalstoffen op de locaties van Opdrachtgever, met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

Op dit moment is er beperkt sprake van scheiding van reststoffen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te adviseren over de mogelijkheden hiertoe. Zelf overweegt Opdrachtgever minimaal de volgende stromen te scheiden en toe te voegen naast het restafval, papier en karton, en GFT:

- a. Restafval (centrale containers op de locaties);
- b. Papier en karton (centrale containers op de locaties);
- c. GFT (centrale containers op de locaties);
- d. PMD (geen centrale containers op de locaties);
- e. Glas (geen centrale containers op de locaties);
- f. Klein chemisch afval (geen centrale containers op de locaties);
- g. Kleding (geen centrale containers op de locaties).

Op de locaties van Opdrachtgever is een aangewezen plek waar de afvalcontainers worden neergezet voor lediging door Opdrachtnemer. De inzameling en afvoer van afvalstoffen moet zodanig geschieden dat het operationele proces van Opdrachtgever ongehinderd doorgang kan vinden.

Opdrachtnemer zamelt de afvalstromen in tussen 8:00 en 17.00 uur op elke locatie, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt bij lediging ook eventueel afval mee dat naast de afvalcontainers is geplaatst en van dezelfde afvalstroom is.

#### **8.1.2 Route-inzameling (vaste frequentie)**

De volgende afvalstromen zijn in scope voor het inzamelen middels route-inzameling, met vaste frequentie:

- a. Restafval;
- b. Papier en karton;
- c. GFT.

Voor afvalstoffen die met vaste frequentie worden ingezameld bepaalt Opdrachtnemer zelf de inzameldagen en -tijden zodanig dat het afval steeds tijdig is ingezameld en er altijd voldoende capaciteit is in de afvalcontainers. Opdrachtnemer dient hiervoor een jaarplanning te maken en deze ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever voor start van de dienstverlening. Uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar ontvangt Opdrachtgever een nieuwe jaarplanning van Opdrachtnemer, waarin eveneens afwijkende ophaaldagen en/of tijdstippen in verband met feestdagen zijn opgenomen.

In geval van bijzondere omstandigheden wordt op verzoek van Opdrachtgever de ledigingsfrequentie en/of vaste ophaaldag en -tijdstip gewijzigd. Dit kan zijn in geval van bijvoorbeeld verhuizingen/verbouwingen. Dergelijke wijzigingen geeft Opdrachtgever uiterlijk 5 werkdagen voor de geplande ledigingsdag door aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft uitsluitend recht op een verrekening indien de ophaaldag wijzigt op verzoek van Opdrachtgever en de dag en/of het tijdstip wijzigt naar:

1. Een zaterdag of zondag;
2. Indien het tijdstip wijzigt naar een tijd tussen 22:00 en 6:00 uur.

#### **8.1.3 Inzamelen op afroep**

Opdrachtgever wenst als daar aanleiding voor is incidenteel gebruik te kunnen maken van inzameling op afroep door Opdrachtnemer. Een inzameling op afroep wordt intern aangevraagd bij Opdrachtgever, en doorgezegt naar Opdrachtnemer. Nadat een inzameling op afroep door Opdrachtgever wordt aangevraagd, wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken wanneer het door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd, waarbij dit maximaal binnen 5 werkdagen gebeurt.

#### **8.1.4 Verwerking**

Ten aanzien van het verwerken van afval stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer geeft inzicht in de verwerkingsmethoden en verwerkers van het afval en geeft op verzoek van Opdrachtgever inzage in de contracten met deze verwerkers;
- b. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende verwerkingscapaciteit zodat geen stagnatie ontstaat in de verwerking van het ingezamelde afval;
- c. Opdrachtnemer is gehouden de openstellingstijden en terreinregels van de locaties te kennen en daarnaar te handelen;
- d. Opdrachtnemer zorgt er altijd voor dat het voor verwerking aangeboden afval wordt gewogen bij het afvalverwerking station en geregistreerd conform de vigerende wet- en regelgeving;
- e. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor het wegen van afvalhoeveelheden slechts geijkte weeginstallaties conform NEN-EN 45501 worden gebruikt. Opdrachtnemer zal certificaten en ijkrapporten op verzoek aan Opdrachtgever te tonen;
- f. Opdrachtnemer controleert steekproefsgewijs en zoveel als nodig voor eigen acceptatie, het aangeboden afval op componenten die de kwaliteit van de afvalstroom of het scheidingsresultaat nadelig beïnvloeden. Indien de afvalstromen dermate vervuild zijn dat dit tot afkeur en niet-acceptatie door een verwerker zou leiden, dan dient Opdrachtnemer hier melding van te maken bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal na melding bepalen of het afval als restafval kan worden afgevoerd door Opdrachtnemer. De extra kosten voor het verwerken van afval als restafval in geval van afkeur van afvalstromen zijn voor rekening Opdrachtgever.
- g. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over ontwikkelingen ten aanzien van de verwerking van afval en bekijkt samen met Opdrachtgever naar toepassing van nieuwe technologieën voor Opdrachtgever;
- h. Opdrachtgever geeft prioriteit aan milieuvriendelijke(re) verwerkingswijzen. Opdrachtnemer stelt in gunningscriteria de te hanteren methodiek voor.

#### **8.1.5 Wet- en regelgeving**

Ten aanzien van de wet- en regelgeving stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de nationale en internationale wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld. Opdrachtnemer besteedt daarbij nadrukkelijk, doch niet uitsluitend, aandacht aan het werken conform de wet- en regelgeving ten aanzien van afvalbeheer, Arbo veiligheid en gevaarlijke stoffen;
- b. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelen Opdrachtnemer (en haar eventuele onderaannemers) altijd met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu, veiligheid en de maatschappij;
- c. Opdrachtnemer werkt conform de wet- en regelgeving voor opslag en transport van gevaarlijke stoffen, met nadrukkelijke aandacht voor PGS15 en ADR;
- d. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij transport steeds de juiste transportbewijzen (conform BIA, RIA en ADR en aanverwante transportwetgeving) aanwezig zijn. Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met digitale begeleidingsbrieven;



- e. Opdrachtnemer verwerkt afvalstoffen altijd conform het vigerende Landelijk Afvalbeheerplan (LAP). Opdrachtnemer houdt zich aan de minimumstandaard uit de sectorplannen en past altijd de Best Beschikbare Technieken toe voor verwerking;
- f. Opdrachtnemer past zijn werkzaamheden aan indien dit door wijziging van wet- en regelgeving wordt vereist. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hier actief over. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de door Opdrachtgever te nemen maatregelen ten aanzien van het afvalbeheer bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving;
- g. Opdrachtnemer en eventueel door Opdrachtnemer in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle verplichte vergunningen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening. Dit geldt in het bijzonder voor vermelding op de VIHB-lijst van het NIWO en vergunning voor het innemen van de betreffende afvalstoffen op voor op- en overslag of verwerking gebruikte inrichtingen;
- h. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een kopie van toepasselijke vergunningen en certificaten aan;
- i. Opdrachtnemer brengt geen afvalstoffen van Opdrachtgever over naar het buitenland zonder schriftelijke toestemming, of expliciet verzoek hiertoe van Opdrachtgever. Een verzoek van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tot overbrenging van afvalstoffen doet Opdrachtnemer alleen in geval van duurzamer verwerkingsmethoden in het doelland en altijd onderbouwd.

## **8.2 Eisen inzamelmiddelen**

Met inzamelmiddelen worden alle soorten en typen inzamelmiddelen bedoeld (afvalcontainers en in pandige scheidingssystemen).

### **8.2.1 Levering van afvalcontainers**

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever over voldoende afvalcontainers beschikt om afval gescheiden aan te bieden. Opdrachtnemer levert naar eigen inschatting en ervaring afvalcontainers met inachtneming van onderstaande punten:

- a. Type afvalstroom;
- b. De hoeveelheid afval in combinatie met de beoogde ledigingsfrequentie;
- c. De hygiënische omstandigheden in verband met overlast van geur of plaagdieren (geen beluchting of ontwateringsgaten);
- d. De beschikbare ruimte voor afvalcontainers per locatie.

Afvalcontainers moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving. Dat geldt nadrukkelijk voor afvalcontainers en etikettering voor gevaarlijke afvalstoffen.

Opdrachtgever wenst de afvalcontainers te huren van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eigenaar van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde afvalcontainers. De afvalcontainers dienen in goede staat te zijn, hebben een esthetisch verantwoorde aanblik en zijn vrij van defecten of grote beschadigingen.

Het definitief aantal en type afvalcontainers stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast tijdens de implementatiefase. Opdrachtnemer monitort vervolgens voortdurend de capaciteit van de

beschikbare containers en de ledigingsfrequentie en rapporteert eventuele structurele over- of ondercapaciteit aan Opdrachtgever. Structurele afwijkingen kunnen aanleiding zijn om de capaciteit van de containers en/of de ledigingsfrequentie conform het prijzenblad te herzien.

Opdrachtnemer is gehouden kritische defecten (afvalcontainer is niet meer bruikbaar) binnen 2 werkdagen na melding te verhelpen door middel van reparatie of vervanging. Niet-kritische defecten (afvalcontainer is nog bruikbaar) dienen binnen 5 werkdagen te worden verholpen door reparatie of vervanging.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken tijdelijke afvalcontainers te plaatsen. Opdrachtnemer stelt de benodigde afvalcontainers binnen 5 werkdagen na aanvraag beschikbaar. In geval van sluiting van een locatie van Opdrachtgever haalt Opdrachtnemer zijn ter plaatse gebruikte afvalcontainers in overleg met Opdrachtgever op, en wordt deze mutatie in het overzicht verwerkt door Opdrachtnemer.

### 8.2.2 Reiniging afvalcontainers

Na lediging dient de afvalcontainer optisch schoon te zijn. Dat wil zeggen: er mag op of in de afvalcontainer geen aanhangend vuil zichtbaar zijn en geen vuil rondom de afvalcontainers liggen. Er dient rekening te worden gehouden met hygiënische aspecten waaronder geur en plaagdieren. Opdrachtnemer ruimt tijdens werkzaamheden ontstaan morsvuil op.

Om overlast te voorkomen dient Opdrachtnemer minimaal twee keer per jaar de afvalcontainer te reinigen of om te wisselen en een schone afvalcontainer terug te plaatsen.

### 8.2.3 Mutaties afvalcontainers

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van een overzicht met alle afvalcontainers. Dit overzicht dient tijdens de implementatieperiode opgesteld te worden door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Het actuele overzicht wordt minimaal eenmaal per kwartaal gedeeld met Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om een mutatie van afvalcontainers door te voeren. Een mutatie kan betreffen: het leveren van een nieuwe afvalcontainer of het verplaatsen of verwijderen van een van de huidige afvalcontainers. Mutaties dienen binnen 5 werkdagen doorgevoerd te worden na een verzoek van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer vervangt of repareert defecte of beschadigde afvalcontainers proactief.

## 8.3 Overzicht responstijden

Ten aanzien van de dienstverlening van Opdrachtnemer in voorgaande paragrafen verschillende responstijden benoemd. Samengevat zijn deze als volgt:

| Actie                                              | Responstijd   |
|----------------------------------------------------|---------------|
| Ledigingsfrequentie en/of vaste ophaaldag wijzigen | < 5 werkdagen |
| Uitvoeren inzameling op afroep                     | < 5 werkdagen |

|                                                                           |               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Kritische defecten verhelpen door middel van reparatie of vervanging      | < 2 werkdagen |
| Niet-kritische defecten verhelpen door middel van reparatie of vervanging | < 5 werkdagen |
| Plaatsen van tijdelijke afvalcontainers                                   | < 5 werkdagen |
| Verwerken mutatie afvalcontainers                                         | < 5 werkdagen |

#### 8.4 Transport en inzet materieel

Ten aanzien van het transport en de inzet van materieel stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- Inzamelvoertuigen moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving;
- De dienstverlening wordt uitgevoerd met herkenbare voertuigen van Opdrachtnemer of zijn onderaannemers;
- Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de werkzaamheden gebruik te maken van een wagenpark dat voldoet aan de Euro 5 emissienorm of hoger. Daarnaast dient Opdrachtnemer logistiek efficiënt te plannen en logistieke bewegingen zoveel als mogelijk te beperken;
- Opdrachtnemer zet uitsluitend chauffeurs in die een cursus "Het nieuwe rijden" of gelijkwaardig hebben gevolgd;
- Opdrachtnemer zet materieel in dat steeds in goede staat van onderhoud verkeerd (zowel technisch als functioneel). De inzamelvoertuigen moeten lekvrij zijn, zodat uittreden van percolaat wordt voorkomen.

## 9. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

### 9.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Opdrachtnemer dient hiertoe zelf contact op te nemen met de huidige leveranciers.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

### 9.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.



### 9.2.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### 9.3 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening; Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;

- Implementatie van verbetervoorstellen.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

#### **9.4 Schoonmaakmedewerkers**

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot de locatie. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

##### **9.4.1 Inzetten bewoners**

Het is Opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan om bewoners van beide locaties in te huren voor het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening.

##### **9.4.2 Profiel**

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden.
- Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;

- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Engelse taal op A2-niveau te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren; Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

#### **9.4.3 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging**

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

#### **9.4.4 Indiensttreding**

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- Naam;
- Geboortedatum;
- Nummer van het wettig ID;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

#### **9.4.5 Vervanging**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

#### **9.4.6 Sleutelbeheer**

Opdrachtgever verstrekt op locatie (via de Beveiliging) de benodigde sleutels. Opdrachtgever draagt zorg dat haar medewerkers de ter beschikking gestelde sleutel(s) deugdelijk bewaren of dat de sleutels na afronding van de werkzaamheden weer geretourneerd worden bij de beveiliging van desbetreffende locatie. Op de locatie Arckelweg 30 is geen beveiliging aanwezig en dient de dienstverlener zelf zorg te dragen voor het veilig bewaren van de ter beschikking gestelde sleutel(s). Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

#### **9.4.7 Parkeerbeleid**

Op de locaties van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer kosteloos, en indien van toepassing op aanwijzing van de Opdrachtgever, gebruik maken van de parkeergelegenheid.

## **9.5 Veiligheid**

### **9.5.1 BHV**

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever.

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

### **9.5.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie**

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

## **10. Communicatie en contractmanagement**

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

### **10.1 Communicatie**

#### **10.1.1 Overlegstructuur**

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.



| Type overleg        | Functionarissen Opdrachtnemer                            | Functionarissen Opdrachtgever                                           | Frequentie                            | Onderwerpen                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Eenmalig</i>     | Implementatieteam                                        | Facilitair medewerker<br>Locatiemanagement                              | Binnen 1 maand na definitieve gunning | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Opstart- en implementatieplan;</li> <li>◇ Format (kwartaal) rapportage;</li> <li>◇ RI&amp;E.</li> </ul>                                                                                                           |
| <i>Strategisch</i>  | Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau        | Programma manager Vluchtelingenopvang Projectleider Vluchtelingenopvang | 1x per jaar                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Jaarrapportage;</li> <li>◇ Resultaten KPI's;</li> <li>◇ Financiële voortgang; ◇ MVO en innovatie;</li> <li>◇ Ontwikkelingen intern en extern.</li> </ul>                                                          |
| <i>Tactisch</i>     | Eindverantwoordelijke tactisch niveau/<br>accountmanager | Facilitair medewerker                                                   | 4x per jaar                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Kwartaalrapportage;</li> <li>◇ Resultaten KPI's;</li> <li>◇ Klantbeleving;</li> <li>◇ Klachtenregistratie en -behandeling;</li> <li>◇ Inzet en kwaliteit medewerkers;</li> <li>◇ Financiële voortgang.</li> </ul> |
| <i>Operationeel</i> | Operationeel coördinator                                 | Locatiemanagement                                                       | 12x per jaar                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Mutaties; ◇ Facturatie;</li> <li>◇ Knelpunten en verbeterpunten;</li> <li>◇ Operationele aangelegenheden.</li> </ul>                                                                                              |

Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met de Gemeente de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats.

Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeente en Opdrachtnemer. De Gemeente stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.

#### 10.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

## **10.2 Implementatiefase**

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen twee weken na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever.

### **10.2.1 Klachten en storingen**

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Alleen medewerkers van Opdrachtgever melden klachten en storingen aan Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

### **10.2.2 Calamiteiten**

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan een contactpersoon van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten: Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit.

- Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

### 10.2.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

| Periode na melding    | Reactietijd                                                                    | Oplostijd                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Klachten en storingen | 4 uur                                                                          | 1 werkdag                  |
| Calamiteiten          | 1 uur (tussen 08.00 uur en 18.00 uur)<br>2 uur (tussen 18.00 uur en 08.00 uur) | Afhankelijk van calamiteit |

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer: Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn; Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

### 10.3 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen<sup>1</sup> en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:



- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;

*1 Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.*

Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

#### **10.4 Kwaliteitscontroles en contracttoets**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles. Zij stelt hiertoe een methodiek voor in de uit te werken gunningscriteria. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij vermoeden van het leveren van onvoldoende kwaliteit door Opdrachtnemer zelf kwaliteitscontroles uit te laten voeren. Dit geldt tevens voor het uitvoeren van een contracttoets waarbij de contractuele uitgangspunten zoals geformuleerd in de aanbestedingsdocumentatie kunnen worden getoetst.

## **11. MVOI**

Opdrachtgever vindt MVOI een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

### **11.1 Thema Social Return**

Bij deze opdracht eist De Gemeente dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze Opdracht 3% van de totale opdrachtwaarde inzet op Social Return. In Bijlage 10 staat beschreven welke kaders en richtlijnen De Gemeente hierbij hanteert. Deze bijlage moet u bij inschrijving ondertekent indienen.

Omdat deze opdracht geen vaste waarde kent kan de waarde van de SROI-verplichting niet definitief worden vastgesteld. Daarom wordt de SROI-verplichting jaarlijks gecorrigeerd. Jaarlijks wordt in beginsel uitgegaan van een SROI-verplichting van € 9.000,-.

Aan het eind van het jaar dient de opdrachtnemer aan te tonen hoe de SROI-verplichting is ingevuld. Daarbij wordt dan vastgesteld hoeveel de SROI-verplichting had moeten zijn op basis van de feitelijk gerealiseerd afname.

Het kan zijn dat de daadwerkelijke afname van het contract hoger of lager is geweest dan waarvan uit werd gegaan voor het bepalen van de SROI-verplichting over het voorgaande jaar. Het verschil wordt dan verrekend met de volgende periode. Op die manier wordt een te veel aan gerealiseerde SROI afgetrokken voor het volgende jaar en een te kort aan gerealiseerde SROI opgeteld bij de nieuwe SROI-verplichting.

## **11.2 Goed werkgeverschap**

### **11.2.1 Vitaliteit van de medewerker**

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

### **11.2.2 Inclusieve samenleving**

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak (tabblad 2a).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt is en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage 3.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

### 11.2.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

## 11.3 Milieu

### 11.3.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

### 11.3.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- 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. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

### 11.3.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO<sub>2</sub> op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO<sub>2</sub>-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.



## Bijlagen

Bijlage 1a - Tekeningen Haagpad 1 t/m 26

Bijlage 1b - Inventarislijsten Haagpad 1 t/m 26 (indicatief)

Bijlage 2a - Tekeningen Burg. Crezéelaan 22A1 t/m 22A47

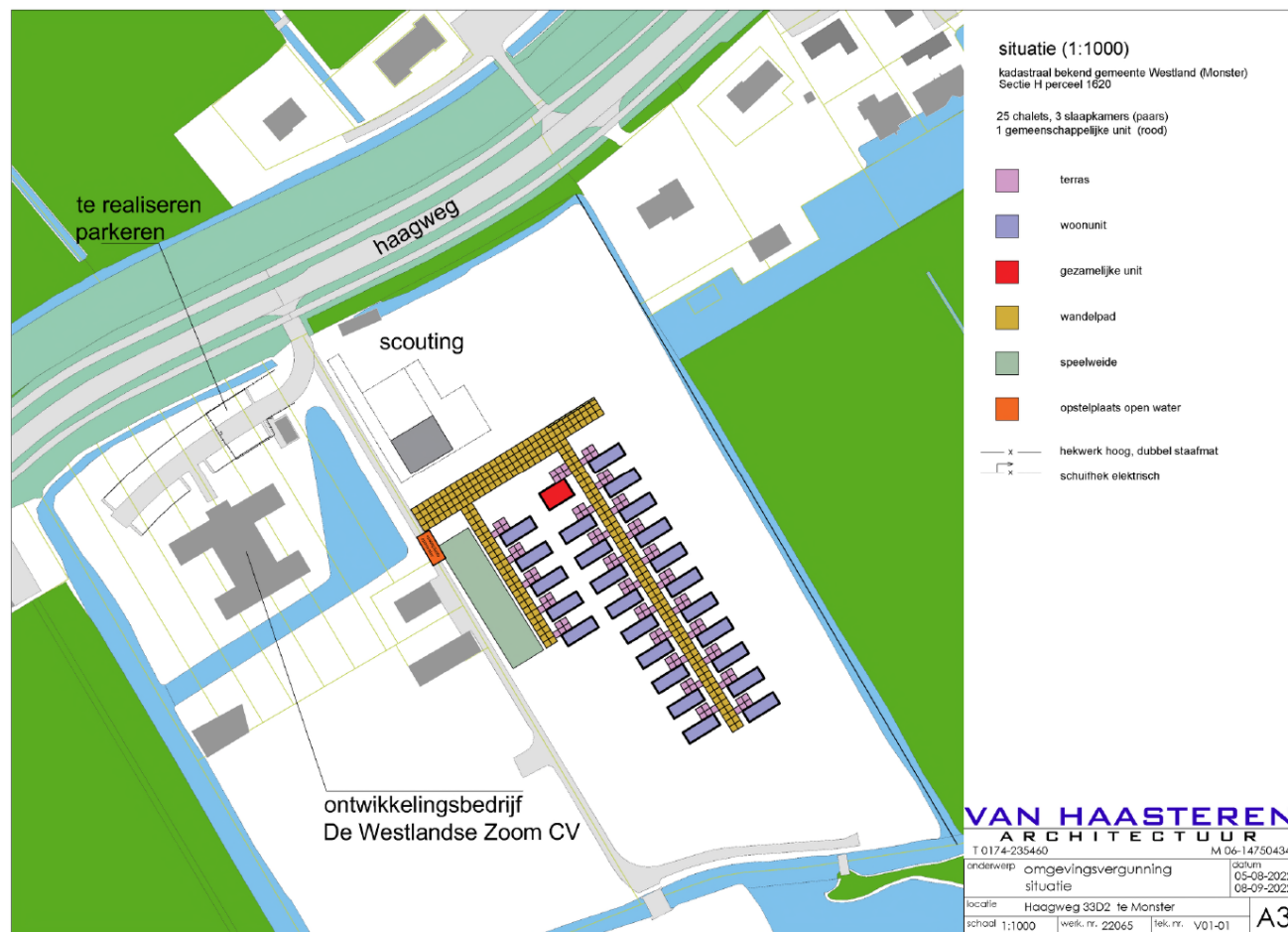
Bijlage 2b - Inventarislijsten Burg. Crezéelaan 22A1 t/m 22A47 (indicatief)

Bijlage 3a - Tekeningen Arckelweg 30

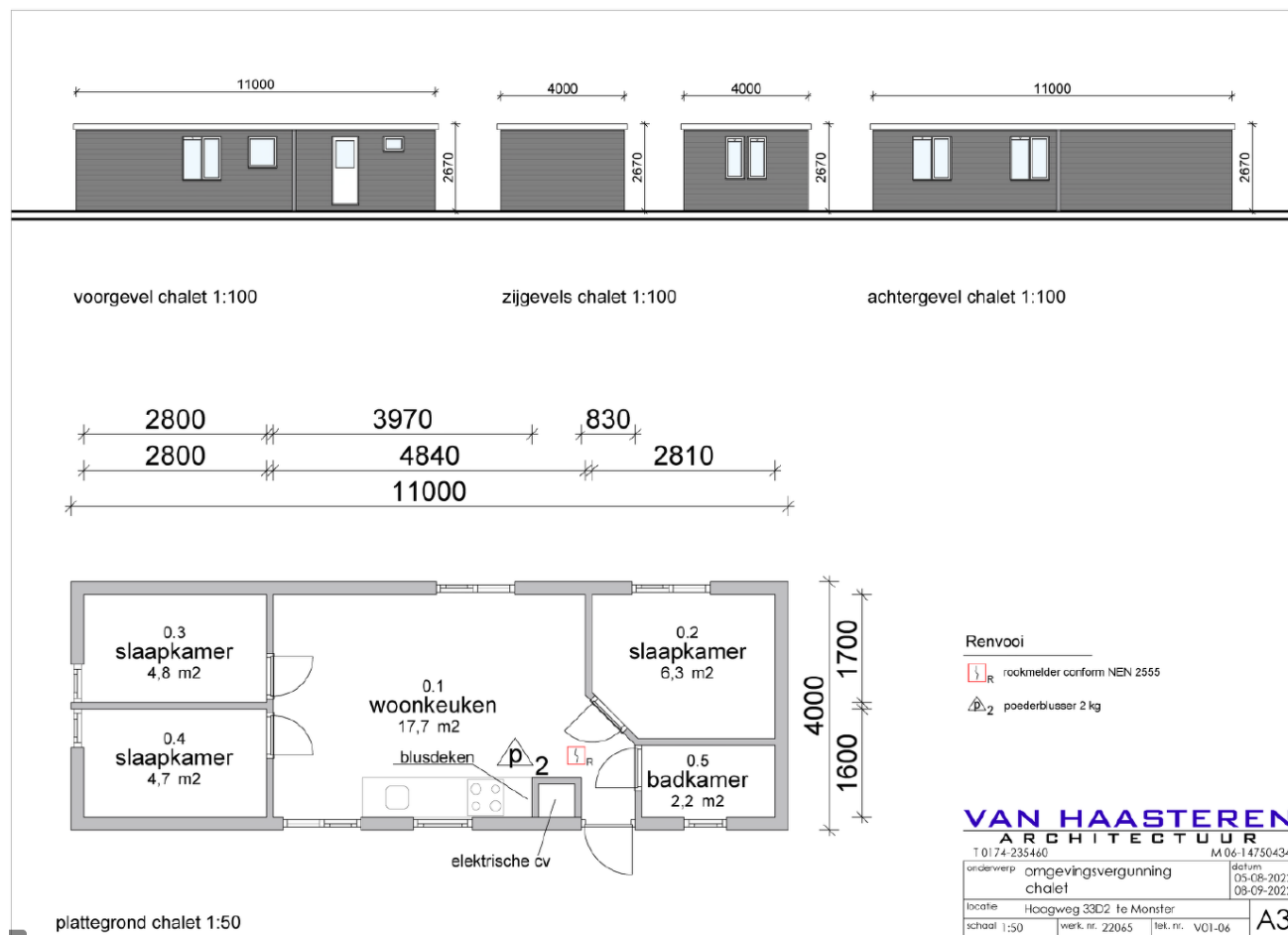
Bijlage 3b - Inventarislijsten Arckelweg 30 (indicatief)

Bijlage 4 - MVOI Thema Social Return

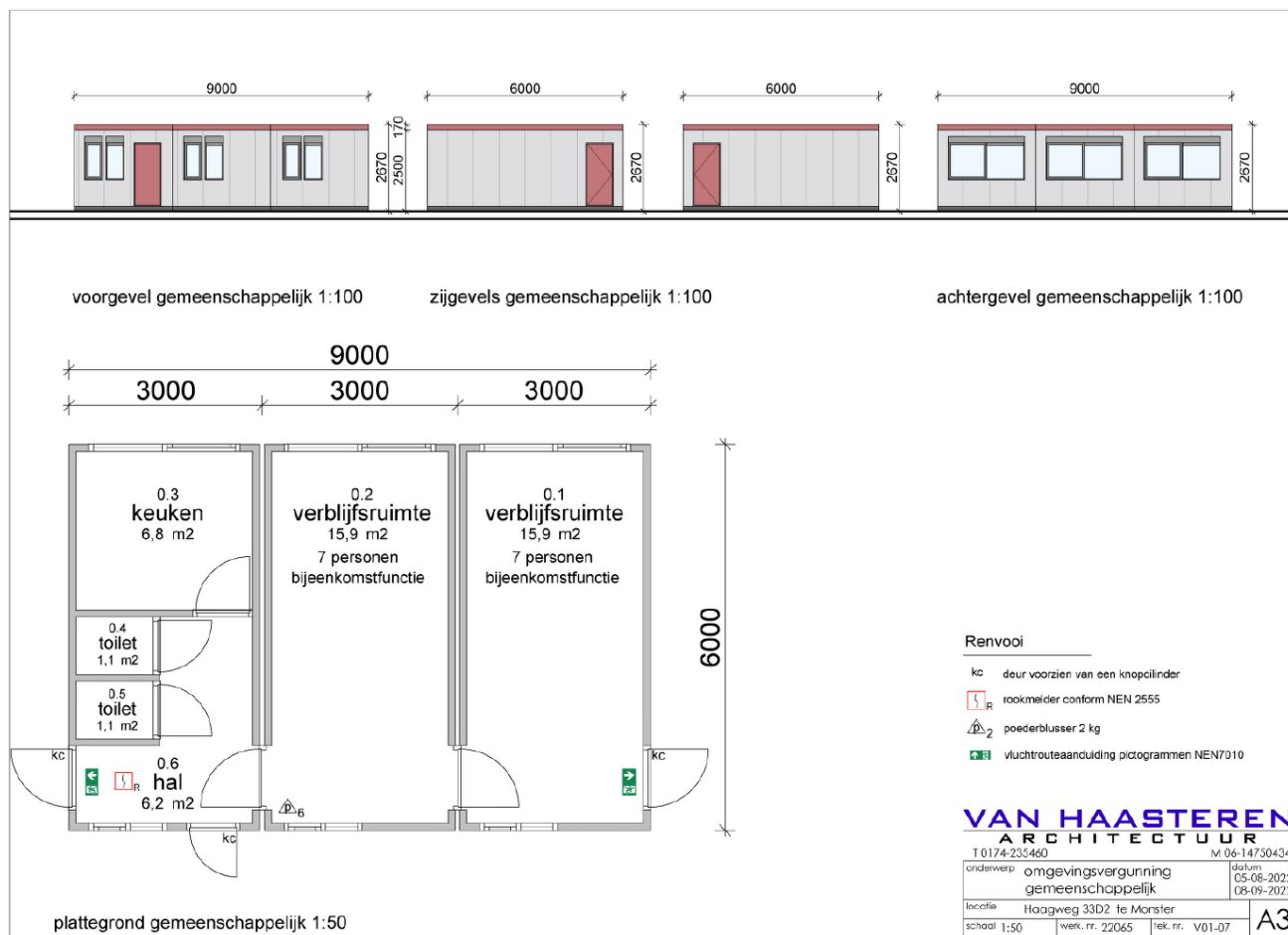
## Bijlage 1a - Tekeningen Haagpad 1 t/m 26



Situatietekening



Tekeningen chalet (zelfstandige woonruimten)



Tekeningen gemeenschappelijke ruimten (incl. kantoor en wasruimte)





## Bijlage 1b - Inventarislijsten Haagpad 1 t/m 26 (indicatief)

### Inventarislijst zelfstandige woonruimten

#### OVERIGE INVENTARIS

##### Woonkamer

- Bankstel 2zits 2x
- Ronde tafel 1x
- Eetkamerstoelen 5x
- Smart tv 43 inch 1x
- Salontafel 1x

##### Keuken

- Combimagnetron 1x
- Electrische 2 pits kookplaat 1x
- 12-delig bestekset 1x
- 12-delig servies 1x
- 5-delig pannenset 1x
- 12-delig Glazen set 1x
- Tafelmodel koelkast met vriesvak 1x
- Afdruiptrek 1x
- Afwasborstel 1x
- Afwasteil 1x
- Theedoek 5x
- Vaatdoek 4x
- Stoffer & blik 1x
- Bezem 1x
- Emmer 1x
- Dweil 2x
- Raamwisser 1x
- Kookgerei set 7 delig 1x
- Koffiezetapparaat 1x

##### Slaapkamer

- Stapelbed 1x
- 1 persoonsbed 3x
- Kledingkast 3x
- Dekens 5x
- Dekbedovertrek 10x
- Kussensloop 10x
- Hoeslaken 10x
- Kussen 5x
- Badkamer Handdoek groot 10x
- Handdoek klein 5x

- Toilet borstel 1x
- Wc rolhouder 1x
- Zeepdispenser 1x
- Badkamermeubel 1x
- Spiegel 1x
- Douchemat 1x

#### VEILIGHEID

- 1x brandblusser

### Inventarislijst kantoorruimte

#### VEILIGHEID

- 1x brandblusser
- 1x AED + extra pocket mask
- 1x Verbanddoos
- 1x blusdeken

#### OVERIGE INVENTARIS

- 4 vlaggen (NL, UA, Westland en Gemeente)
- 1x sleutelkluis met code {technische sleutels}.
- 1x Beaumont sleutelkluis met sleutel (reservesleutels chalets & technische sleutels).
- 1x Master Lock sleutelkluis met code (reserve sleutelbos Security).
- QR code internet.
- Kleine kast.
- Grote kast.
- In de grote kast liggen formulieren, brievenbakken, enveloppen, simkaarten etc.
- 3x bureaustoel
- 1x stoel.
- 1x prullenbak.
- 1x bezem.
- 1x Printer.
- 1x acculader + accu grastrimmer.
- Kantoorbenodigdheden (nietmachine, perforator, plakbandhouder + plakband, pennenbak en 2 brievenbakken).



Inventarislijst keuken

Inventarislijst wasruimte

VEILIGHEID

- 1x brandblusser

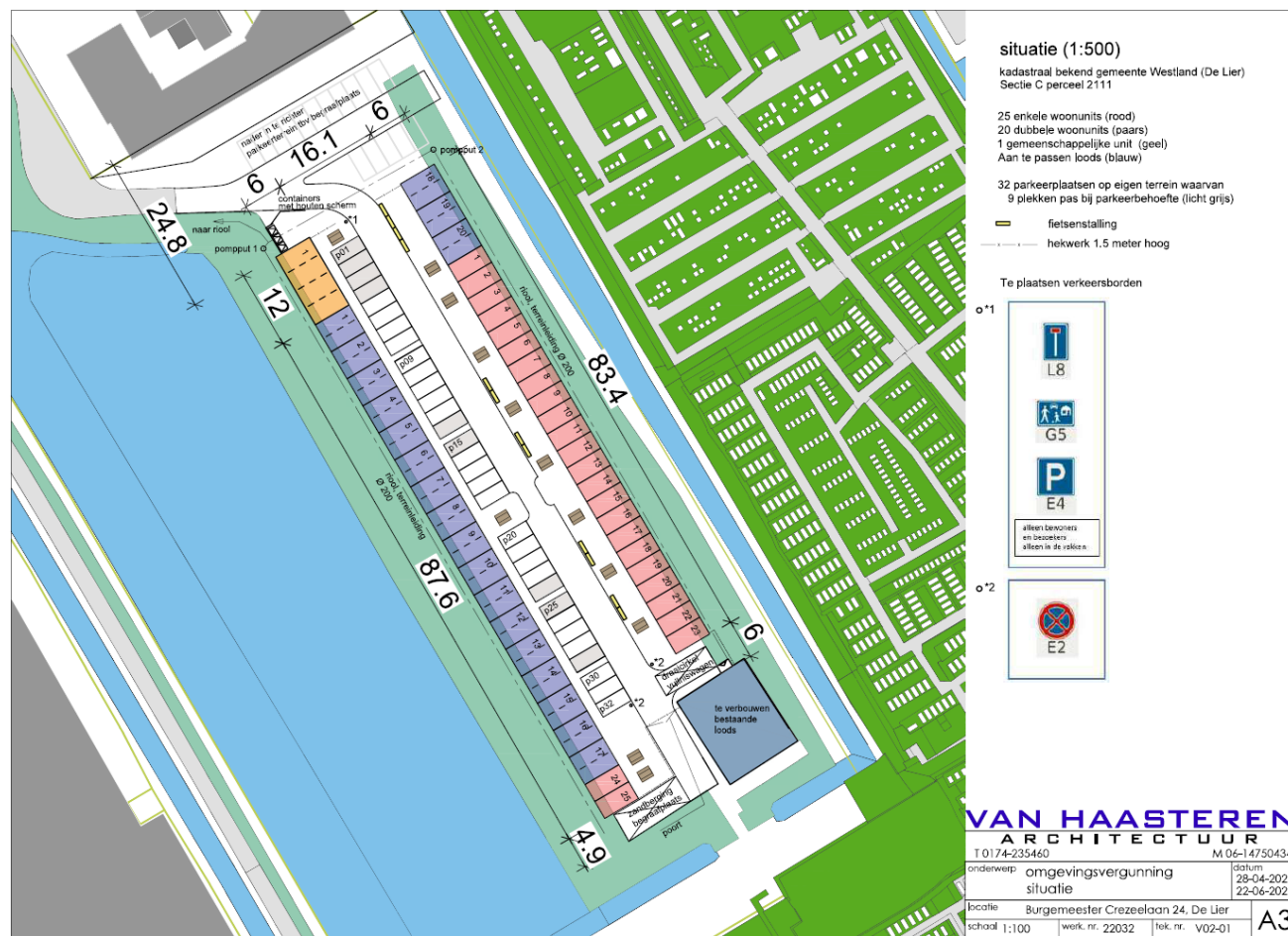
OVERIGE INVENTARIS

- 5x Bosch serie 4 wasmachine
- 5x Bosch Exclusiv serie 4 wasdroger
- 2x Brabantia strijkplank
- 2x Philips strijkijzer
- 1x Philips Easy touch Plus stoomaparaat
- 1x droogrek
- 1x emmer
- 1x deurmat

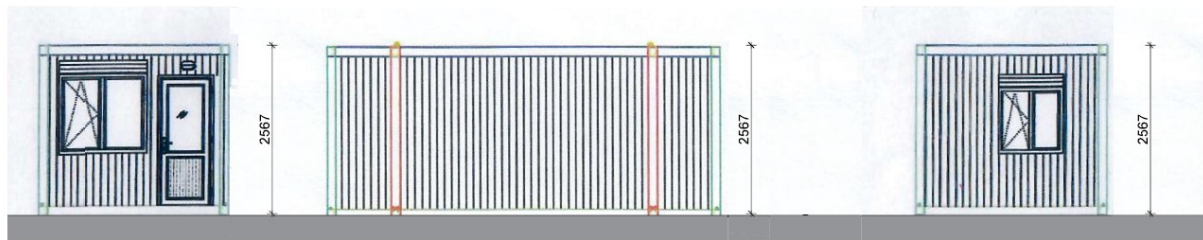
OVERIGE INVENTARIS

- Koelkast
- Koffieapparaat
- Waterkoker
- 1 ronde tafel
- 3 stoelen
- Borden, glazen en bestek
- Afdruiprek
- Magnetron
- Prullenbak
- Bestekbak
- 3 handdoeken
- Dweil
- Emmer + Mop

## Bijlage 2a - Tekeningen Burg. Crezélaan 22A1 t/m 22A47



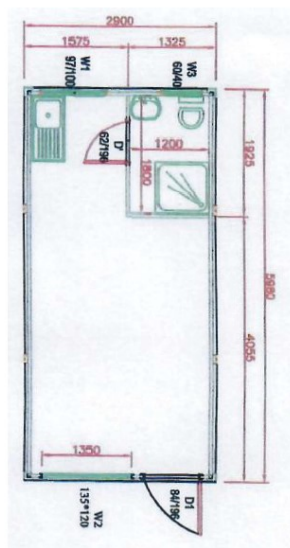
Situatietekening



voorgevel enkele unit

zijgevels dubbele unit

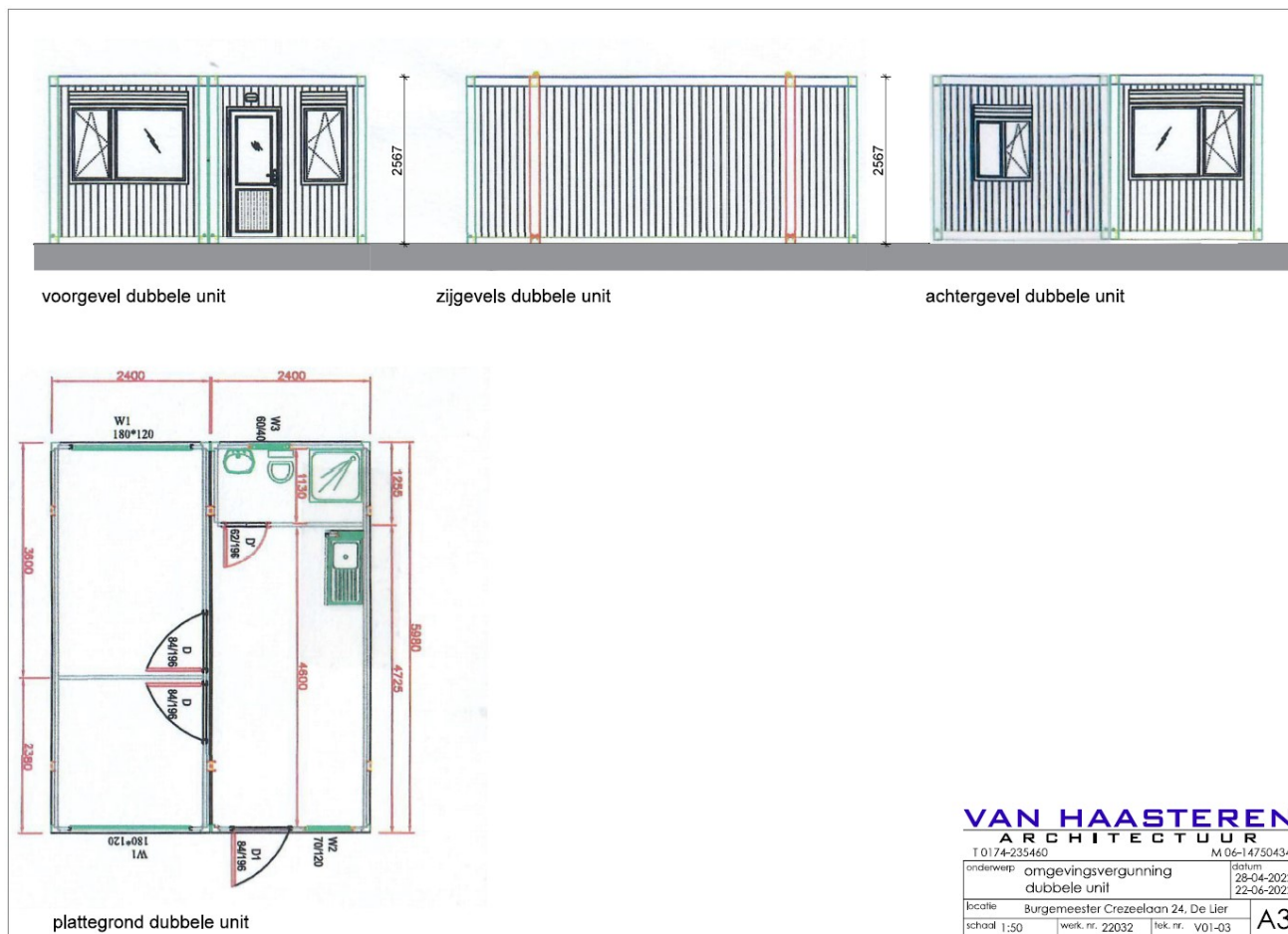
achtergevel dubbele unit



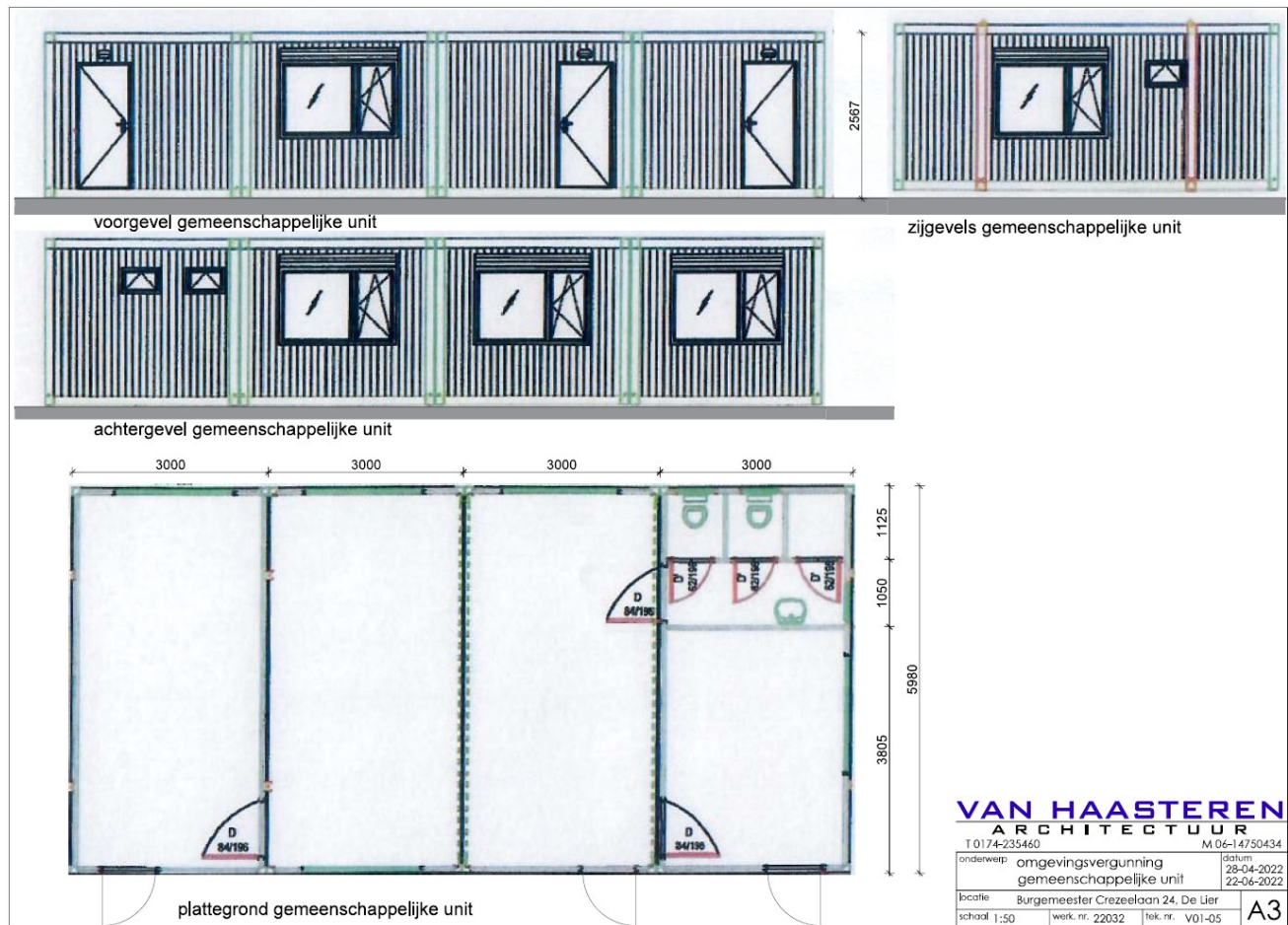
plattegrond enkele unit

|                                               |                |                                    |  |
|-----------------------------------------------|----------------|------------------------------------|--|
| <b>VAN HAASTEREN</b>                          |                |                                    |  |
| <b>A R C H I T E C T U U R</b>                |                |                                    |  |
| T 0174-235460                                 |                | M 06-14750434                      |  |
| onderwerp: omgevingsvergunning<br>enkele unit |                | datum:<br>28-04-2022<br>22-06-2022 |  |
| locatie: Burgemeester Crezelelaan 24, De Lier |                | A3                                 |  |
| school 1:50                                   | werk nr. 22032 |                                    |  |

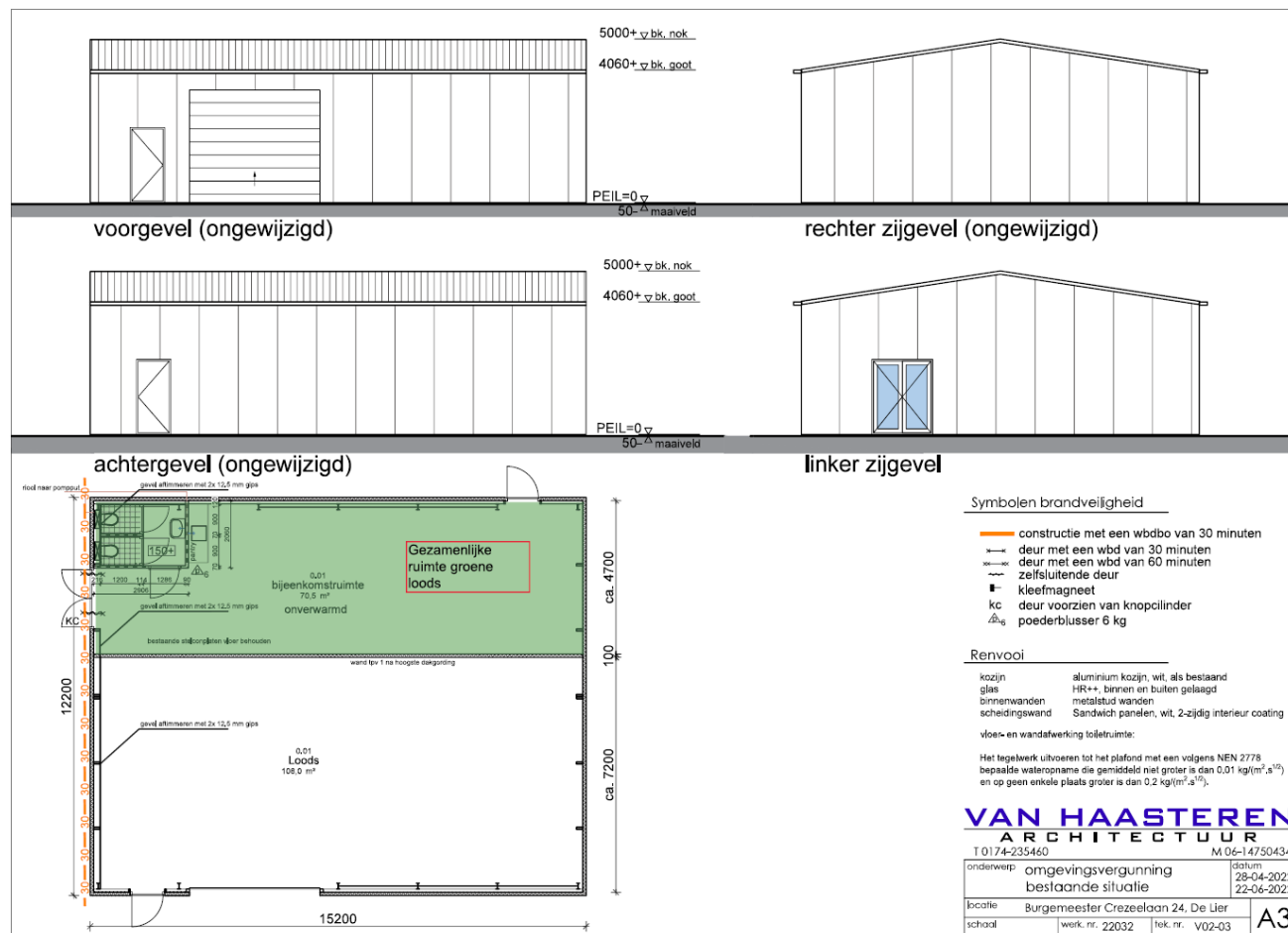
Tekeningen 1-kamer woning (zelfstandige woonruimte)



Tekeningen 3-kamer woning (zelfstandige woonruimte)



Tekeningen gemeenschappelijke unit (incl. kantoor en wasruimte)



### Tekeningen groene loods





## Bijlage 2b - Inventarislijsten Burg. Crezéelaan 22A1 t/m 22A47 (ind.)

### Inventarislijst zelfstandige woonruimten

Hoeveelheden zijn afgestemd op woningen met één enkele en met dubbele units.

#### OVERIGE INVENTARIS

- Koelkast tafelmodel
- kookplaat (op koelkast)
- Waterkoker
- koffiezetapparaat
- servies 32 delig
- Pannenset bestaande uit 3 kookpannen en 2 koekenpannen
- Combimagnetron/oven
- vuilnisemmer
- vuilniszakken
- bestek (32delig, aardappelschilmesjes en kookgerei)
- 6 drinkglazen
- 2 handdoeken plus 2 theedoeken
- Afwasborstel en afwasmiddel
- Vergiet
- afwasrek
- koffie/thee mokken
- snijplank
- ovenschalen 2x klein 1x groot
- schoonmaakpakket incl. allesreiniger
- gordijnen/jaloeziën
- Smart TV
- vloerlamp
- eettafel + 2 resp. 4 stoelen
- 2,5zitsbank
- zitstoel
- salontafel + bijzet tafel
- televisiekast/wandsteun
- Kast
- badkamerlamp
- douchegordijn
- douchemat
- WC-rolhouder
- Wc-borstel
- 1x bed 90x200 + matras
- 1 x stapelbed 90x200 + 2 x matras

- 1 garderobekast
- wasmand
- beddengoed 1x deken (4 seizoenen) 3 x kussen
- vloerkleed
- bed overtrek set 2x (wit en blauw/wit ) per bed
- Basis handdoeken set 2x
- stofzuiger
- dweil etc (onderdeel schoonmaakpakket)
- stoffer en blik

#### VEILIGHEID

- 1x brandblusser

### Inventarislijst kantoorruimte

#### VEILIGHEID

- 1x brandblusser
- 1x AED + extra pocket mask
- 1x Verbanddoos
- 1x blusdeken

#### OVERIGE INVENTARIS

- 1x sleutelkluis met sleutels
- QR code internet.
- Kleine kast
- Grote kast
- 1x bureaustoel
- 1x stoel
- 1x prullenbak
- Kantoorbenodigdheden (nietmachine, perforator, plakbandhouder + plakband, pennenbak en 2 brievenbakken)

### Inventarislijst wasruimte

#### VEILIGHEID

- 1x brandblusser

#### OVERIGE INVENTARIS

- 5x wasmachine





- 5x wasdroger
- 2x strijkplank
- 2x strijkijzer
- 1x droogrek
- 1x emmer
- 1x deurmat

- Prullenbak
- Bestekbak
- Handdoeken
- Dweil
- Emmer + Mop

Inventarislijst gemeenschappelijke unit met  
keuken

OVERIGE INVENTARIS

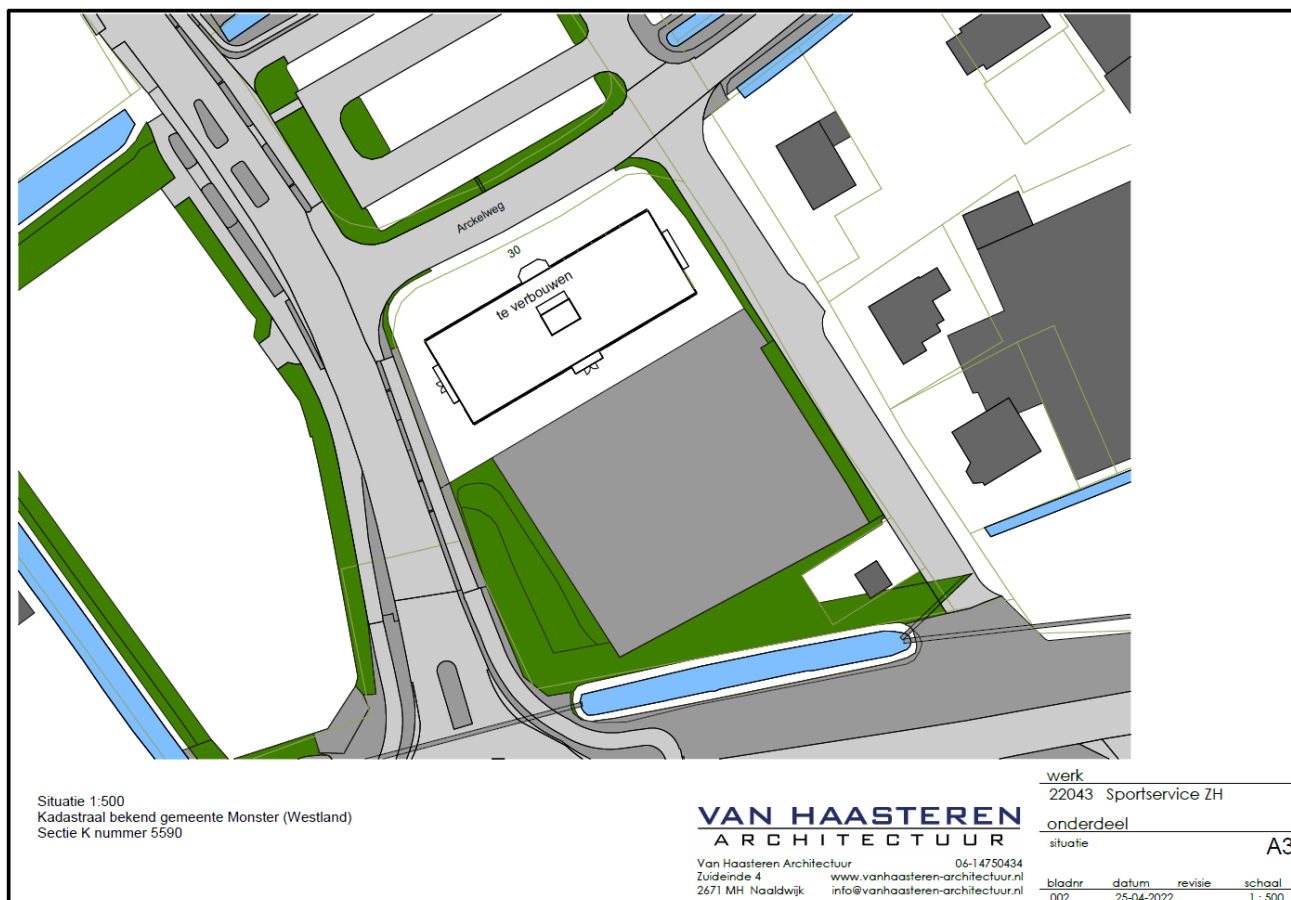
- Koelkast
- Koffieapparaat
- Waterkoker
- 4 tafels
- 25 stoelen
- Borden, glazen en bestek
- Afdruiprek
- Magnetron
- 2 Kookplaten voorzien van afzuigkap

Inventarislijst gemeenschappelijke groene  
loods

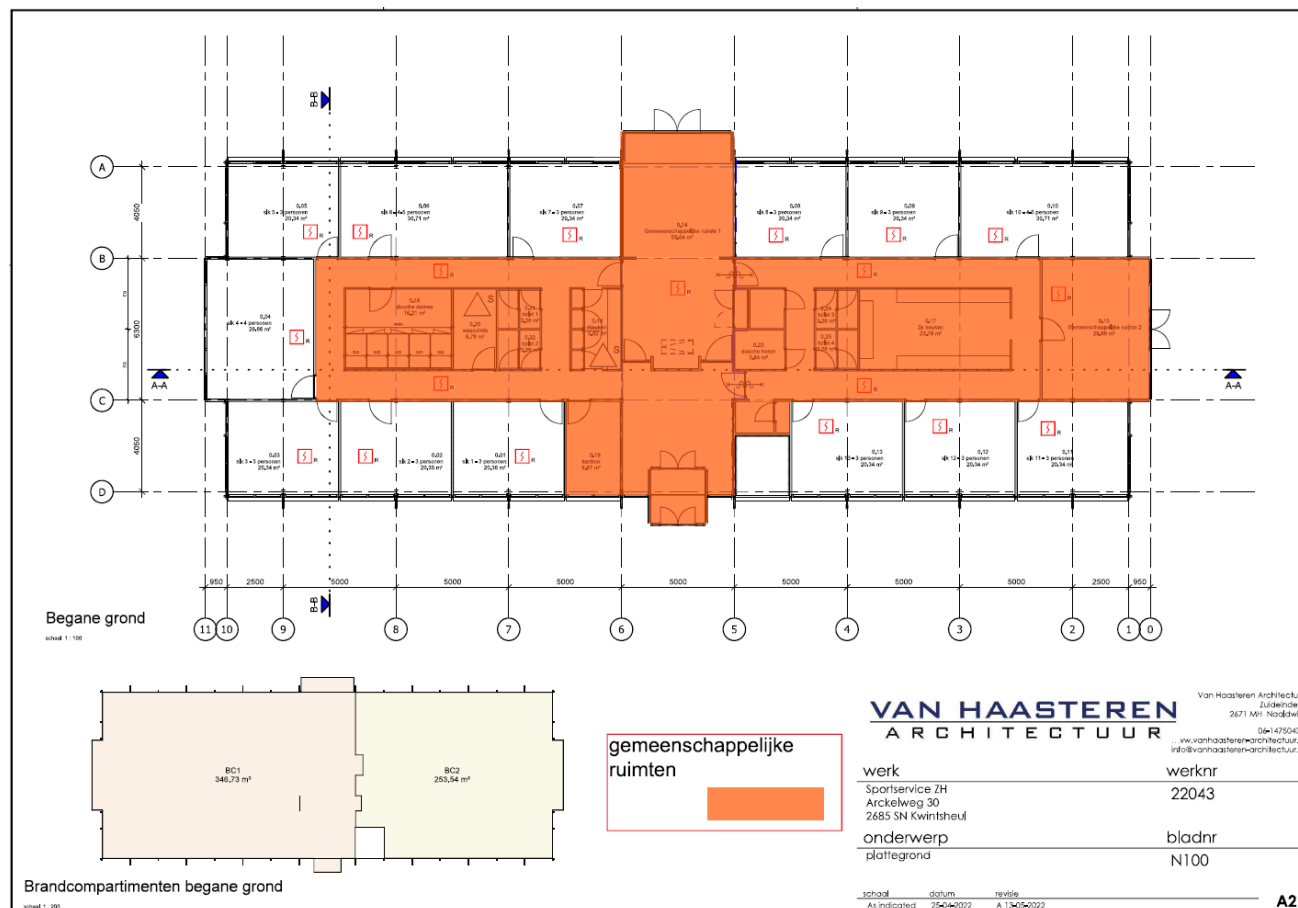
Dit betreft zowel de gemeenschapsruimte als  
de toiletten.

- Prullenbak
- Tafeltennistafel
- Hangend stootkussen
- Koelkast,
- Picknicktafel
- Brandblusser
- Verbanddoos

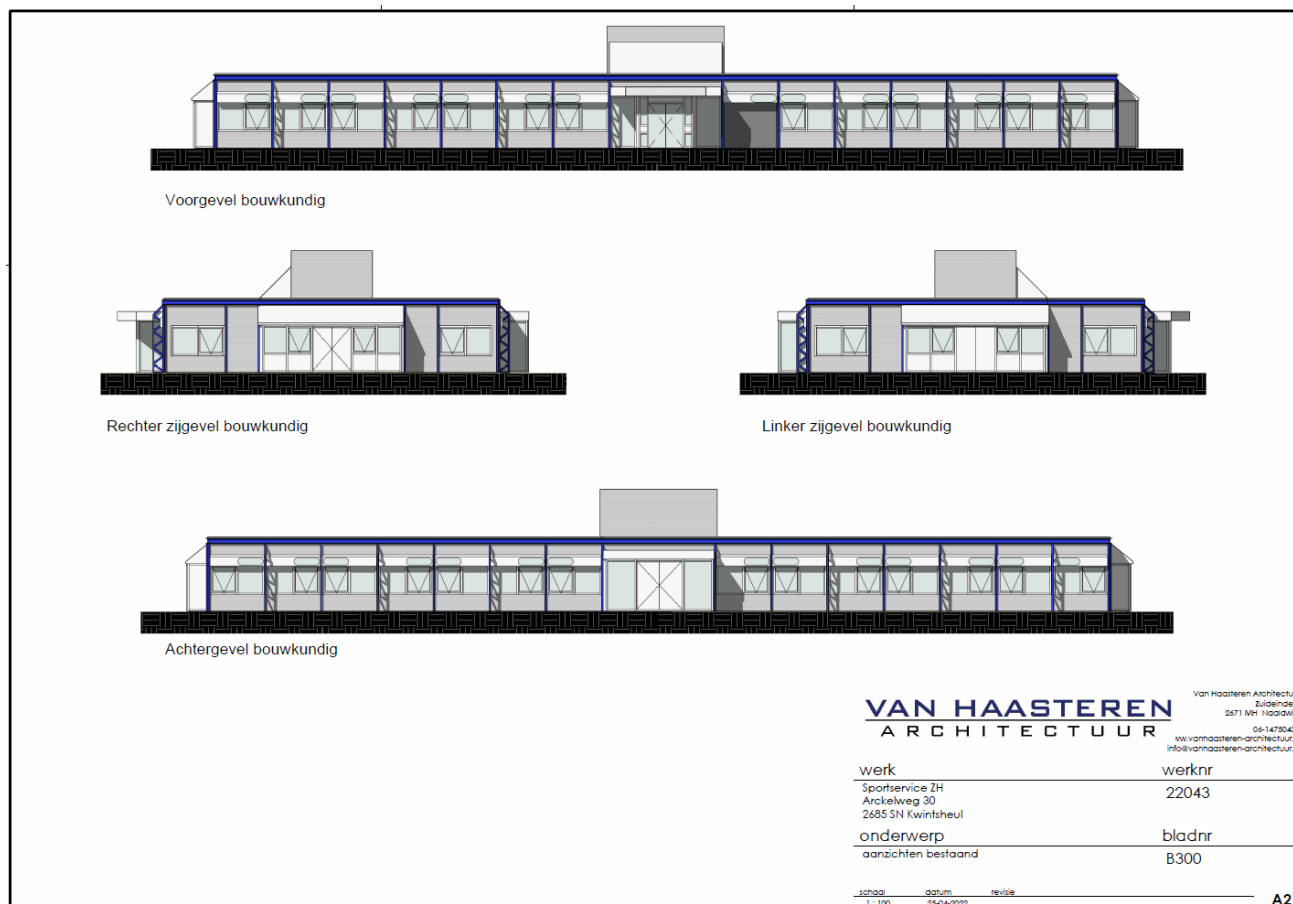
## Bijlage 3a - Tekeningen Arckelweg 30



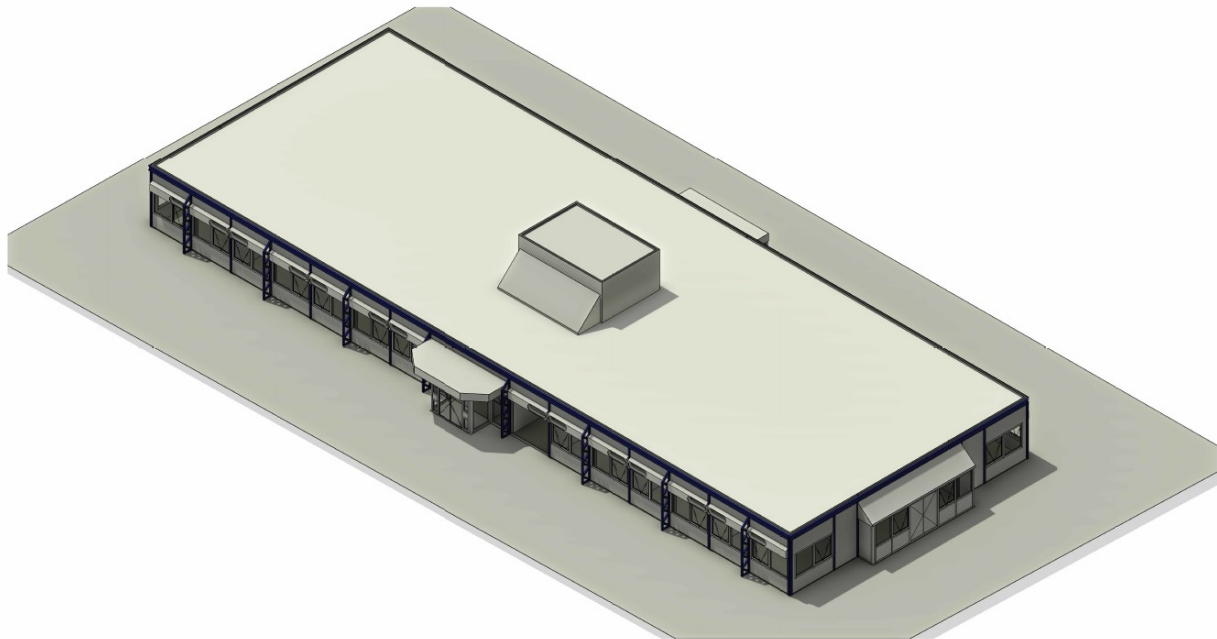
Situatietekening



Plattegrond gebouw



Gevelaanzichten gebouw



**VAN HAASTEREN**  
ARCHITECTUUR

Van Haasteren Architectuur  
Zuidende 4  
2671 NW Haaftdorp  
06-14750454  
www.vanhaasteren-architectuur.nl  
info@vanhaasteren-architectuur.nl

werk

Sportservice ZH  
Arckelweg 30  
2685 SN Kwintsheul

onderwerp

3D impressies

werknr

22043

bladnr

B500

schaal datum revisie  
23-04-2022

A2

3D projectie gebouw



## Bijlage 3b - Inventarislijsten Arckelweg 30 (indicatief)

### Inventarislijst onzelfstandige woonruimten

Hoeveelheden zijn afgestemd op grootte en aantal bewoners van de slaapkamers.

#### OVERIGE INVENTARIS

- vuilnisbakje
- Gordijnen/jaloeziën/rolgordijnen naar gelang situatie
- vloerlamp
- klein model eettafel + 2-3 stoelen
- 1x bed 90x200 + matras
- 1 x stapelbed 90x200 + 2 x matras
- 1 garderobekast
- wasmand
- beddengoed 1x deken (4 seizoenen) 3 x kussen
- bed overtrek set 2x ( wit en blauw/wit ) per bed
- Basis handdoeken set 2x
- Nachtkastje per slaapplea

### Inventarislijst gemeenschappelijke ruimten

Dit betreft zowel de gemeenschaps- en ontspanningsruimten als de gemeenschappelijke keuken, sanitaire ruimtes en toiletten.

#### VEILIGHEID

- Brandblussers
- Verbanddozen

#### OVERIGE INVENTARIS

- 2x kleine vriezer
- 2x kleine koelkast
- 3x grote koelkast inclusief vriezer
- 

- Waterkoker 4-5 x
- Koffiezetapparaat 4-5 x
- Servies 32 delig 13 x
- Pannenset bestaande uit 3 kookpannen en 2 koekenpannen 10 x
- Vuilnisemmer 5 x
- Bestekset 32 delig 13 x
- Drinkglazen set van 6 13 x
- Handdoekensets 13 x
- Afwasborstel en afwasmiddel 5 x
- Vergiet 5 x
- Afwasrek 5 x
- Koffie/thee mokken set 13 x
- Snijplank 10 x
- Ovenschalenset 2 x klein 1 x groot 10 x
- Schoonmaakpakket incl allesreiniger 3 x
- Gordijnen/jaloeziën/rolgordijnen naar gelang situatie
- Smart tv 4 x
- Spelcomputer 2 x
- Kast met spellen (kringloop)
- Vloerlamp 10 x
- Eettafel met 4 stoelen 6 x
- 2,5-3 zits bank X x
- Salontafel + bijzettafel X x
- Zitstoel X x
- douchegordijn
- douchemat
- WC-rolhouder
- Wc-borstel
- Stofzuiger 5 x
- dweil etc (onderdeel schoonmaakpakket)
- stoffer en blik

## Bijlage 4 – MVOI Thema Social Return

### Wat houdt Social Return in?

Social Return betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam in-kopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven. Social Return beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervarings)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast kan ingezet worden op maatschappelijke activiteiten, mits dit geen verdringing geeft bij het inzetten van de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

### Kaders en richtlijnen

Om de Social Return verplichting in te vullen kunt u uit diverse maatregelen en doelgroepen kiezen. Via onderstaand bouwblokkenschema wordt de waarde van de diverse maatregelen en doelgroepen vastgesteld. De waarden uit de bouwblokken zijn gerelateerd aan de afstand van de uitkeringsgroep tot de arbeidsmarkt en de te leveren inspanning om een werkzoekende naar werk te geleiden.

| Bouwblok           | Invulling                                                                                                                 | Waardering per jaar (tenzij anders vermeld) |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Zonder uitkering** | Werkzoekenden zonder startkwalificatie                                                                                    | € 5.000                                     |
| Zonder uitkering** | Jongeren zonder startkwalificatie                                                                                         | € 10.000                                    |
| Leerling/student** | Stagiaire MBO, HBO                                                                                                        | € 5.000                                     |
| Leerling/student** | Stagiaire VSO / PrO                                                                                                       | € 7.500                                     |
| Leerling/student** | Leerwerkbaan MBO BBL maximaal niveau 2 (dienstverband maximaal 24 maanden)                                                | € 25.000                                    |
| Leerling/student** | Leerwerkbaan MBO BBL maximaal niveau 3 en hoger (dienstverband maximaal 36 maanden)                                       | € 15.000                                    |
| Met uitkering**    | WW                                                                                                                        | € 10.000                                    |
| Met uitkering**    | WIA                                                                                                                       | € 20.000                                    |
| Met uitkering**    | Participatiewet                                                                                                           | € 30.000                                    |
| Met uitkering***   | Banenafpraak (ook: Wajong, Wsw, doelgroepregistratie)                                                                     | € 50.000                                    |
| Bonus*             | 55+                                                                                                                       | € 10.000                                    |
| Bonus*             | Opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten                                                                         | Gemaakte kosten                             |
| Bonus*             | Dienstverband VSO / Praktijkonderwijs (na een stage voor minimaal 6 maanden)                                              | € 25.000                                    |
| Bonus*             | Arbeidsbeperking – inclusief IPS (bij dienstverband en niet van toepassing bij banenafpraak)                              | € 10.000                                    |
| Praktijkleren      | Het leveren van een praktijkleerplek aan een persoon uit de hierboven genoemde doelgroepen. (zie nadere uitleg hieronder) | Gemaakte kosten                             |

\*extra waarde voor individuele kandidaten



\*\* Kandidaat telt maximaal 12 maanden mee. Kandidaat gestart binnen 12 maanden voorafgaand aan contract mag meetellen mits op de opdracht werkend of aan de opdracht gerelateerd.

\*\*\* Kandidaat met arbeidsbeperking telt maximaal 24 maanden mee. Kandidaat gestart binnen 12 maanden voorafgaand aan contract mag meetellen mits op de opdracht werkend of aan de opdracht gerelateerd.

<sup>1</sup> Het bouwblokkenschema wordt gebruikt in de arbeidsmarktregio's Haaglanden en Zuid-Holland Centraal (Delft, Den Haag, Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Midden Delfland, Pijnacker Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer)

### **Toelichting praktijkleren**

Een volwassene in de bijstand die alleen basisonderwijs heeft gevolgd, een twintiger die zijn opleiding niet kon afmaken en onder zijn niveau werkt, een statushouder die nog moeite heeft met de Nederlandse taal. Mensen zonder startkwalificatie zijn relatief kwetsbaar op de arbeidsmarkt en zijn vaker afhankelijk van een uitkering. Hierdoor staan deze mensen aan de kant, terwijl er een grote behoefte is aan vakmensen. Leren in de praktijk kan helpen om mensen weer mee te laten doen. Maar voor sommigen is het behalen van een volledig mbo-diploma of een mbo-certificaat nog een brug te ver. Voor deze groep verkennen we de kansen die een praktijkverklaring biedt. Op basis van de vraag van het leerbedrijf en de persoonlijke mogelijkheden, gaat de student onder begeleiding van een praktijkopleider aan de slag met bestaande delen van een mbo-opleiding. Hij volgt in de meeste gevallen geen lessen en doet geen examen, maar krijgt wel een praktijkverklaring. Zo kan hij ook aan andere bedrijven laten zien wat hij kan, en ontstaat mogelijk zelfs een opstap om verder door te leren in het mbo.

### **Andere invulling social return**

Mogelijke andere vormen van invulling zijn:

- het uitvoeren van een maatschappelijke activiteit die (bij voorkeur) bijdraagt aan arbeidsparticipatie;
- het bevorderen van vakmanschap van de doelgroep (op een andere wijze dan een traject voor praktijkleren);
- het laten uitvoeren van een (deel van de) opdracht door een SW-bedrijf (sociale werkvoorziening) of een erkende Sociale ondernemer. –

### **Hoe werkt het?**

Als aan u een opdracht is gegund, ontvangt u een definitief gunningsbesluit. U levert binnen drie weken na ontvangst van dit gunningsbesluit schriftelijk uw plan van aanpak voor de invulling van de Social Return-verplichting aan bij het Werkgeversservicepunt Westland. U krijgt binnen 10 dagen een mail van werkgeversservicepunt Westland met een link en een wachtwoord voor het digitale verantwoordingssysteem WIZZR. U kunt het plan van aanpak dan ook terugvinden in WIZZR. WIZZR voldoet geheel aan de nieuwe privacywetgeving (AVG/GDPR) en heeft de nodige organisatorische en technische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerkingen.

### **Nakomen verplichting social return**





voor de Social Return-invulling ligt bij u, evenals de bewijslast. Ook als u met onderaannemers werkt, blijft u zelf verantwoordelijk voor het toepassen van Social return. Het Werkgeversservicepunt beoordeelt of u aan uw verplichting heeft voldaan en informeert u en de opdrachtgever hierover.

U voert de bewijsstukken voor het realiseren van uw verplichting in het systeem WIZZR in. Dat doet u minimaal één keer per 6 maanden en bij korter lopende contracten aan het eind van de contractperiode. Welke bewijsstukken dat zijn, is afhankelijk van manier waarop u de verplichting invult:

- Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/haar 'instroom' in uw bedrijf.
- Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair.
- In geval van 0-uren, flexibele, uitzend- en detachingscontracten wordt het aantal daadwerkelijk gewerkte uren aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstrook en/of facturen van een detachingsbureau.
- De financiële onderbouwing van de gemaakte kosten voor begeleiding, opleiding en andere projectkosten ten behoeve van een traject voor praktijkleren of de genoemde andere vormen van invulling.

Het Werkgeversservicepunt Westland kan u meer uitleg hierover geven.

#### **Boeteclausule**

Indien u uw verplichting niet (volledig) nakomt of uw halfjaarlijkse stand van zaken niet tijdig opvoert in WIZZR, vindt een inhouding plaats van de niet gerealiseerde Social Return. Deze boete wordt niet toegepast wanneer u binnen een redelijke termijn alsnog de verplichting realiseert en hiervan bewijsstukken aanlevert in WIZZR.

#### **Contactgegevens Werkgeversservicepunt Westland**

Patijnenburg/ Werkgeversservicepunt Westland

Marjolein Ferwerda

Ambachtstraat 10

2671 CN Naaldwijk

T: 0174-272000

M: 06-38045380

E: SROI@patijnenburg.nl

werkdagen: maandag, dinsdag en donderdag

#### **Ondertekening**

De bovenstaande tekst mag niet worden aangevuld noch gewijzigd. Door ondertekening van deze bijlage geeft u aan dat u instemt met de gestelde eis om 3% van de totale opdrachtwaarde aan het MVOI thema Social Return te besteden gedurende de looptijd van de opdracht volgens de gestelde kaders en richtlijnen in deze bijlage.



Door u in te vullen en te ondertekenen:

|                                              |  |
|----------------------------------------------|--|
| Naam contactpersoon Social Return            |  |
| E-mail adres contactpersoon Social Return    |  |
| Telefoonnummer contactpersoon Social Return  |  |
| Naam Inschrijver                             |  |
| Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger          |  |
| Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger       |  |
| Ondertekening rechtsgeldig vertegenwoordiger |  |
| Datum                                        |  |