

Programma van eisen Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

1. Inleiding

De gemeente Coevorden wenst een overeenkomst aan te gaan met één opdrachtnemer voor Schoonmaakdienstverlening, aanverwante dienstverlening en glasbewassing.

De opdracht omvat de dagelijkse en periodieke schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor meerdere locaties. In dit programma van eisen vindt u meer informatie over de verschillende locaties en de eisen die aan deze opdracht worden gesteld. Ook zal er per locatie worden aangegeven welke vorm van schoonmaak wordt uitgevraagd (inspanningsgericht en resultaatgericht).

2. Plaats van uitvoering

De locaties die onderdeel uitmaken van deze opdracht zijn:

NR	Naam locatie	Adres	Postcode	Plaats	Type schoonmaak
1	Hof van Coevorden (gemeentehuis) Inclusief toiletten Grand café De Heeren van Coevorden.	Kasteel 1	7741GC	Coevorden	Resultaatgericht
2	Cultuurhuis	Kasteel 3	7741GC	Coevorden	Resultaatgericht
3	Hofspot (vergaderlocatie)	Kasteel 5	7741GC	Coevorden	Resultaatgericht
4	AK4 (gemeentehuis)	Aleida Kramersingel 4	7741GE	Coevorden	Resultaatgericht
5	Gemeentewerf Fort Verlaat	Morseweg 2	7741KZ	Coevorden	Resultaatgericht
6	Gemeentewerf Zweeloo	Klooster 56	7851AJ	Zweeloo	Resultaatgericht
7	Kantine Begraafplaats Coevorden	Ballastweg 6	7741JL	Coevorden	Resultaatgericht
8	Kantine pompgebouw	Trageldijk 9	7741KN	Coevorden	Resultaatgericht
9	Sporthal Broekveld	Oldenhoffstraat 7	7841BA	Sleen	Inspanningsgericht
10	Sporthal Schoonoord	Sportparklaan 53	7848BA	Schoonoord	Inspanningsgericht
11	Sporthal de Goorn	Edveensweg 15	7561AM	Oosterhesselen	Inspanningsgericht
12	Sporthal 't Grootveld	Dalerveensestr. 30B	7751ZT	Dalen	Inspanningsgericht
13	Gymzaal Parkschool	Poppenharelaan 1	7741CS	Coevorden	Inspanningsgericht
14	Gymzaal Aeldermeent	Paardelandsdrift 7	7854PR	Aalden	Inspanningsgericht
15	Gymzaal 't Spectrum	Oranjestraat 2	7753TK	Dalerpeel	Inspanningsgericht
16	Toiletgebouw passantenhaven*	Dwenger 149	7741JL	Coevorden	Inspanningsgericht
17	Toiletgebouw Klinkenvlietse Plas *	Johan Plasweg ongenummerd	-	Coevorden	Inspanningsgericht

*Locatie 16 en 17

Deze locaties kennen afwijkende periodes en tijden waarop schoonmaakdienstverlening

nodig is (zie ook eis 32). Deze locaties hoeven niet in het prijsinvulformulier te worden meegenomen.

3. Eisen dienstverlening

Algemene eisen schoonmaakdienstverlening

Nr.	Eis
1	Het schoonmaakonderhoud van de diverse locaties dient conform (bijlage N en bijlage P) te worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient zich dus te houden aan de voorgeschreven opleverstaten voor resultaatgericht schoonmaken en werkprogramma's voor inspanningsgericht schoonmaken.
2	Periodiek vloeronderhoud als schrobben van stenen vloeren en conserveren, strippen en/of sprayen van linoleumvloeren om het gewenste kwaliteitsniveau te behalen, behoort tot de reguliere schoonmaakwerkzaamheden bij resultaatgericht schoonmaken.
3	Op elke locatie moeten de sanitaire voorzieningen zoals toiletpapier, zeep en handdoekjes bijgevuld worden. Bij de locaties waar tussen de middag een sanitaire ronde van toepassing is, dient dit ook op dat moment te gebeuren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een constante bevoorrading van deze artikelen.
4	Voor locatie 1, 3 en 4 geldt dat er op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag tussen 11:30 en 13:00 uur een extra schoonmaakronde plaatsvindt voor alle toiletten. Daarnaast is er een extra toiletronde op maandagochtend (voor 9.00 uur) voor het sanitair van het Grand Café Heeren van Coevorden (Gemeentehuis HvC op de begane grond). Bovenstaande dient onderdeel te zijn van de inschrijving. Dit onderdeel is dus inspanningsgericht.
5	Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met en zich te houden aan de voor de uitvoering van de werkzaamheden relevante wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, voor zover deze op de dag van aanbesteding in werking zijn getreden of nadien in werking treden. Uit de naleving van deze voorschriften en beschikkingen voortkomende kosten en gevolgen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6	Bij de uitvoering van de werkzaamheden zal Opdrachtnemer te allen tijde voldoen aan de (veiligheids-)eisen, zoals deze in de Arbowet en andere toepasselijke regelgeving, zijn en/of worden opgesteld.
7	Op de locatie(s) van de Opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
8	De Opdrachtgever verwacht een juiste inzet en constante aanlevering van materialen, middelen en machines zodat medewerkers altijd hun schoonmaaktaak kunnen uitvoeren.
9	Afvaltransport: daar waar afval door Opdrachtgever gescheiden wordt ingezameld, dient na beëindiging van de schoonmaaktaak in de daarvoor bestemde afvalcontainers worden geplaatst.
10	Opdrachtgever heeft het recht om aan de Opdrachtnemer, in afwijking van de reguliere werkzaamheden, zonder bijkomende kosten tijdelijk voor een gelijk aantal uren vervangende schoonmaakwerkzaamheden op te dragen, indien de omstandigheden dit naar oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk maken. Dit kunnen onvoorziene werkzaamheden zijn, bijvoorbeeld bij lekkages of wateroverlast.

Glasbewassing

Nr.	Eis
11	Opdrachtnemer draagt zorg voor zowel de interieur -als exterieurreiniging van glas.
12	Tijdens iedere glasbewassingsbeurt is het reinigen van de kozijnen, randen, richels, vensterbanken en boeien inbegrepen.
13	Frequentie van glasbewassingswerkzaamheden Locatie 1 t/m 4 De frequentie van glasbewassingswerkzaamheden is 4x per jaar (inspanningsgericht). In principe vindt dit plaats in de maanden januari, april, juli en oktober. Glas van de entreeuren 12 keer per jaar (ook hierbij is het reinigen van de kozijnen, randen, richels, vensterbanken en boeien inbegrepen). Het verwijderen van spinrag bij de entreeuren is op basis van resultaatgericht schoonmaken. Locatie 5 t/m 17 (exclusief Sporthal 't Grootveld Dalen) De frequentie van glasbewassingswerkzaamheden is 3x per jaar (inspanningsgericht). In principe vindt dit plaats in de maanden maart, juni en oktober. De definitieve jaarplanning wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
14	Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever een jaarplanning (met weeknummers) ter beschikking krijgt uiterlijk 3 maanden na aanvang contract.
15	Uitvoering van glasbewassing dient in één arbeidsgang te worden uitgevoerd. Dit betekent zowel binnen- en buitenzijde over maximaal twee aaneengesloten werkdagen per locatie.
16	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in achtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met inachtname van de voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging alsmede het ARBO Convenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid de Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van glasbewassingswerkzaamheden. Na gunning dient door Opdrachtnemer, per locatie, een risico- inventarisatie en -/evaluatie (RI&E) uitgevoerd te worden. De RI&E dient uiterlijk 1 week voor uitvoering van de eerste glasbewassingsbeurt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld te worden. De kosten voor het opstellen van een RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
17	Van inschrijver wordt verwacht dat deze een m2 prijs afgeeft inclusief benodigde hulpmiddelen. Waarbij er een onderscheid gemaakt wordt in verschillende soorten glas, zie het prijsinvalformulier. Na gunning dient het aantal m2 per locatie door Opdrachtnemer te worden nagemeten.

Eisen aan optionele werkzaamheden

Nr.	Eis
18	Het is mogelijk dat Opdrachtgever naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer worden verzocht en worden afgerekend. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het op afroep stoomreinigen van (bureau)stoelen, het op afroep reinigen van vlekken in vloerbedekking, en een dieptereiniging van de keukens. Het gaat dus niet om meerwerk, maar om optionele taken, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om deze optionele taken ook bij een derde neer te leggen.

	De opdrachtverstrekking van optionele werkzaamheden wordt gedaan op basis van een offerteaanvraag.
19	Optionele werkzaamheden kunnen en dienen alleen uitgevoerd te worden na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever en dient separaat conform de offerteaanvraag in rekening te worden gebracht, waarbij een door de Opdrachtgever afgetekende werkbbon is bijgevoegd.

Eisen aan medewerkers Opdrachtnemer

Nr.	Eis
20	Personeel van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Personeel dient bij voorkeur de Nederlandse of Engels taal, zowel mondeling als schriftelijk, voldoende te beheersen om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren; • Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren; • Personeel dient herkenbare en uniforme werkkleding te dragen. Op de werkkleding dient de naam/logo van het schoonmaakbedrijf duidelijk herkenbaar zichtbaar te zijn. Het dragen van caps en hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is niet toegestaan; • Gebruik door het personeel van de Opdrachtnemer van kopieerapparatuur, telefoon, mobiele telefoon, computer, printer e.d. welke eigendom zijn van de Opdrachtgever is niet toegestaan; • Gebruik van de (eigen) mobiele telefoon is alleen in nood en in de pauze toegestaan; • Personeel dient over juiste arbeidsmentaliteit te beschikken. Dit betekent dat de Opdrachtgever verwacht dat de medewerkers in ieder geval gemotiveerd, proactief en productief zijn. • Personeel mag niet zonder toestemming van Opdrachtgever derden meenemen naar een locatie van Opdrachtgever. • Personeel dat wordt ingezet is in staat te werken met het online portal Bij het niet voldoen aan bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie per direct te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
21	Bij wisseling van personeel dient dit aan de Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Elke mutatie, binnen de opdracht in te zetten personeel, moet voor aanvang van de werkzaamheden aan de Opdrachtgever worden doorgegeven.
22	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwame medewerkers in. De medewerkers dienen in dienst te zijn van Inschrijver, waarmee tenminste op basis van de CAO voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijven, een schriftelijke arbeidsovereenkomst is aangegaan.
23	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan personeel te werk te stellen bij Opdrachtgever dat tevens een arbeidsovereenkomst heeft met Opdrachtgever of op uitzendbasis werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.
24	Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet, dient de Opdrachtnemer de naam mondeling aan de contactpersoon van Opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk te gebeuren.
25	Ten aanzien van de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt de Opdrachtnemer aansprakelijk gehouden en dient deze voorhanden te zijn bij Opdrachtnemer. Een VOG van al het in te zetten personeel mag gedurende de looptijd van de overeenkomst nooit ouder zijn dan twee (2) jaar. De kosten voor de Verklaring Omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
26	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het te werk gestelde personeel te allen tijde volledig op de hoogte is van het uit te voeren schoonmaakonderhoud.
27	Medewerkers die namens Opdrachtnemer werkzaam worden geacht een geheimhoudingsverklaring te tekenen waarmee aangegeven wordt dat er vertrouwelijk met informatie wordt omgegaan en er integer gehandeld wordt.
28	De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van alle tewerkgestelde medewerkers op de diverse locaties, met kopie van een geldig legitimatiebewijs en VOG, aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Opdrachtgever zal hierbij de privacyregelgeving in acht nemen.

29	Indien een medewerk(st)er van de Opdrachtnemer, of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden, zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van Opdrachtgever zal aan de betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Tevens zal aangifte bij de politie worden gedaan.
30	Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen derden, heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijke recht om bepaalde personen, in alle redelijkheid, af te wijzen en zal de Opdrachtnemer terstond voor vervanging zorgdragen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

Eisen aan werkdagen en werktijden

Nr	Eis										
31	De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de verplichte sluitingsdagen aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt.										
32	De werkdagen en -tijden voor de locaties zijn:										
	NR	Naam locatie	Starttijd vanaf	Eindtijd uiterlijk	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
	1	Hof van Coevorden	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	2	Cultuurhuis	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	3	Hofspot	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	4	AK4	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	5	Werf Fort Verlaat	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	6	Werf Zweeloo	16.30	21.30	X	X	X	X	X		
	7	Kantine begraafplaats Coevorden	16:30	21:30		X		X			
	8	Kantine pomp-gebouw	16:30	21:30		X		X			
	9	Sporthal Broekveld	07.00 14:30	09.00 16:00	X X	X X	X X	X X	X X		
	10	Sporthal Schoonoord	07.00 14:30	09.00 16:00	X X	X X	X X	X X	X X		
	11	Sporthal de Goorn	07.00 14:30	09.00 16:00	X X	X X	X X	X X	X X		
	12	Sporthal Grootveld	07.00 14:30	09.00 16:00						X	X
	13	Gymzaal Parkschool	Zie eis 33		X	X	X	X	X		
	14	Gymzaal Aeldermeent	Zie eis 33		X	X	X	X	X		
	15	Gymzaal 't Spectrum	Zie eis 33		X	X	X	X	X		
	16	Toiletgebouw Passantenhaven	n.t.b.								
	17	Toiletgebouw Klinkevierse Plas	n.t.b.								

	toiletten. Daarnaast is er een extra toiletronde op maandagochtend (voor 9.00 uur) voor het sanitair van het Grand Café Heeren van Coevorden (Gemeentehuis HvC op de BG). Bovenstaande dient onderdeel te zijn van de inschrijving. Dit onderdeel is dus inspanningsgericht. <i>Locatie 9 t/m 13</i> In principe worden de sportlocaties in de ochtend en na het schoolgebruik schoongemaakt. In overleg kan er in de sporthallen ook op andere tijden schoongemaakt worden, dit is afhankelijk van de bezetting. Werktijden zijn maximaal tot 1 klokuur na de laatste gebruikers. <i>Locatie 12</i> De schoonmaak van sporthal Grootveld in Dalen wordt op werkdagen uitgevoerd door de beheerder van de locatie en valt buiten de overeenkomst. Het weekendwerk is wel onderdeel van deze overeenkomst. In geval van ziekte/afwezigheid kan Opdrachtgever een beroep doen op de gecontracteerde leverancier voor de vervanging. <i>Locatie 16 en 17</i> Deze locaties kennen zoals eerder gezegd afwijkende periodes en tijden waarop schoonmaakdienstverlening nodig is. Deze locaties hoeven niet in het prijsinvalformulier te worden meegenomen. Voor locatie 16 geldt dat deze locatie in de periode 1 mei t/m 31 oktober dagelijks is geopend (ook in het weekend). In die periode dient er dagelijks én schoonmaakronde te worden uitgevoerd tussen 07:00 en 08:00 uur Voor locatie 17 is dit weersafhankelijk in de periode mei t/m september, waarbij in grote lijnen de volgende werkzaamheden moeten worden uitgevoerd: 1. 's morgens toiletgebouw openen/schoonmaken/controleren op vandalisme 2. 's middags controle en schoonmaak 3. 's avonds controle en eventueel schoonmaak. En gebouw afsluiten.
33	De definitieve werktijden worden na acceptatie, voor ingangsdatum contract, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Waarbij vanuit de Opdrachtgever de wens vanuit continuïteit er vanzelfsprekend is, maar dat sterke argumenten vanuit Opdrachtnemer met betrekking tot de huidige arbeidsmarkt, nadrukkelijk worden meegewogen in overleg over werktijden. Teneinde continuïteit te kunnen behalen.

Eisen met betrekking tot kwaliteitsniveau en -bewaking

Nr.	Eis
34	De minimale kwaliteitseis voor locatie 1 t/m 4 is conform de opleverstaat die bijgevoegd is bij deze uitvraag Bijlage O. De uit te voeren periodieke werkzaamheden en de frequenties van dit type schoonmaakonderhoud, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
35	Bij het samenstellen van de basis werkprogramma's schoonmaakonderhoud voor locatie 5 t/m 17 is uitgegaan van het door de Opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau.
36	Dagelijkse controle en borging van de kwaliteit wordt gedaan middels VSR DKS.
37	De kwaliteit van het schoonmaakonderhoud wordt gecontroleerd middels het in NEN 2075 beschreven kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaakdienstverlening en dient minimaal overeen te komen met een AQL-waarde van: • Bureaukamers: AQL 7% • Verkeersruimten: AQL 7% • Sanitaire ruimten: AQL 4% • Overige ruimten: AQL 7%
38	De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt beoordeeld conform NEN 2075: het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. Door de Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) keer per jaar. De kosten van de kwaliteitsmetingen zijn voor Opdrachtnemer.

39	Gediplomeerde VSR-inspecteurs- en controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit conform NEN 2075.																						
40	Opdrachtgever wordt van de controle op de hoogte gesteld zodat hij/zij de mogelijkheid heeft om bij kwaliteitsmeting aanwezig kan zijn.																						
41	Na afloop van elke kwaliteitsmeting zal na vijf (5) werkdagen, in volledige en ongewijzigde vorm, de rapportage ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.																						
42	Opdrachtgever heeft het recht om een aanvullende kwaliteitsmeting te laten uitvoeren bij ontevredenheid over de schoonmaakdienstverlening. Opdrachtgever zal dit laten uitvoeren door een onafhankelijke partij.																						
43	Indien op een kwaliteitsmeting een afkeur wordt behaald zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimte categorieën. Indien het resultaat van de kwaliteitsmeting onvoldoende is/blijft, zal Opdrachtgever de onderstaande stappen hanteren: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Meting</th><th>Gevolgen</th><th>Sanctie 1^e aanleg</th><th>Sanctie cumulatief</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Meting</td><td>Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage</td><td>Kosten hermeting</td><td>Kosten hermeting</td></tr> <tr> <td>1e hermeting</td><td>Hermeting op alle ruimte categorieën</td><td>Kosten hermeting</td><td>2 keer kosten hermeting</td></tr> <tr> <td>2e hermeting</td><td>Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers</td><td>Kosten hermeting en creditering 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie</td><td>3 keer kosten hermeting en creditering van 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie</td></tr> <tr> <td>3e hermeting</td><td>Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers</td><td>Kosten hermeting en creditering 100% van het maandbedrag van de betreffende locatie</td><td>3 keer kosten hermeting en creditering van 150% van het maandbedrag van de betreffende locatie</td></tr> </tbody> </table>			Meting	Gevolgen	Sanctie 1 ^e aanleg	Sanctie cumulatief	Meting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage	Kosten hermeting	Kosten hermeting	1e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën	Kosten hermeting	2 keer kosten hermeting	2e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers	Kosten hermeting en creditering 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3 keer kosten hermeting en creditering van 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers	Kosten hermeting en creditering 100% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3 keer kosten hermeting en creditering van 150% van het maandbedrag van de betreffende locatie
Meting	Gevolgen	Sanctie 1 ^e aanleg	Sanctie cumulatief																				
Meting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage	Kosten hermeting	Kosten hermeting																				
1e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën	Kosten hermeting	2 keer kosten hermeting																				
2e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers	Kosten hermeting en creditering 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3 keer kosten hermeting en creditering van 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie																				
3e hermeting	Hermeting op alle ruimte categorieën na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanagers	Kosten hermeting en creditering 100% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3 keer kosten hermeting en creditering van 150% van het maandbedrag van de betreffende locatie																				
44	Indien blijkt dat binnen het derde termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen. Vóór de ingebrekestelling verzekert de Opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaak kwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.																						
45	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt jaarlijks een belevingsmeter plaats onder de locatieverantwoordelijken en gebouwgebruikers van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal een vragenlijst indienen bij Opdrachtgever waarna de definitieve vragenlijst wordt samengesteld. De norm per belevingsmeting is minimaal het rapportcijfer 8.																						
46	Bij wijziging van personeel dienen de medewerkers goed ingewerkt te zijn door Opdrachtnemer. Hiermee wordt bedoeld dat het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt gewaarborgd.																						
47	Personeel dat de dienst uitvoert, dient binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst gestart te zijn met de 'Basisopleiding schoonmaken'.																						
48	Personeel dat de dienst uitvoert, dient periodiek (bij)geschoold te worden in diverse taken. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur -en machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten. De inschrijver houdt van deze scholing een overzicht bij ten behoeve van de Opdrachtgever en brengt Opdrachtgever op de hoogte van de bijscholingen.																						
49	Indien tijdens de looptijd van het contract door Opdrachtgever voor een ander kwaliteitsbeoordelingssysteem gekozen wordt, is Opdrachtgever gerechtigd deze van toepassing te laten zijn. Het voorgaande na schriftelijke mededeling aan Opdrachtnemer, tenminste twee (2) maanden voor ingangsdatum.																						

50	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Opdrachtnemer, zorgt de Opdrachtnemer op dezelfde dag voor passende en sluitende vervanging ter continuering van de werkzaamheden en waarborging van de kwaliteit. Als dit de volgende werkdag niet is gelukt, dient Opdrachtnemer niet gewerkte uren te crediteren met de factuur van de betreffende locatie.
-----------	---

Eisen met betrekking tot toegang panden

Nr.	Eis
51	Afhankelijk van de locatie krijgt het in te zetten personeel een persoonsgebonden badge of een sleutel die gebonden is aan de locatie om toegang te verkrijgen.
52	Voor ontvangst van sleutels en toegangsbadges van toegangsdeuren zal door een medewerk(st)er van Opdrachtnemer een verklaring van ontvangst worden ondertekend.
53	Sleutels en toegangsbadges van toegangsdeuren en inbraak- alarmcode zijn, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet overdraagbaar aan anderen.
54	In geval van verlies van, de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutel of toegangsbadge, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Bij verlies komen de vervangingskosten van sleutels en toegangsbadges voor rekening van Opdrachtnemer inclusief eventueel alle daaruit voortvloeiende noodzakelijke andere gerelateerde te maken kosten.
55	Opdrachtnemer is verplicht bij beëindiging van de overeenkomst alle ontvangen sleutels en/of toegangsbadges en eventuele duplicaten, op de laatste werkdag in te leveren.

Eisen met betrekking tot verplichtingen Opdrachtnemer en inzet leiding

Nr.	Eis
56	Bij de uitvoering van de werkzaamheden dient te allen tijde voldoende leiding te worden ingezet voor ondersteuning, coaching en begeleiding van medewerkers op de werkvloer. Opdrachtnemer levert een overzicht aan waarop is weergegeven welke operationeel leidinggevende verantwoordelijk is voor welke locaties. Dit voorzien van contactgegevens (telefoon + mail). Het actueel houden van dit overzicht is een taak van Opdrachtnemer.
57	Opdrachtgever zal het voor de werkzaamheden benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen aan Opdrachtnemer.
58	De Opdrachtgever beschikt niet over schoonmaakmachines, hoogwerkers, werkwagens en/of schoonmaakmiddelen. Er is geen mogelijkheid om was- en droogmachines in de locaties van Opdrachtgever te plaatsen. Alleen op de locaties Hof van Coevorden en AK4 is een wasmachine en wasdroger aanwezig. Hier kan tijdens werktijd gebruik van worden gemaakt.
59	Opdrachtgever zal, in overleg en indien beschikbaar, Opdrachtnemer ruimten, zoals werkkasten en dergelijke voor materiaalopslag ter beschikking stellen. In de werkkasten mogen, naast de benodigde materialen en machines, uitsluitend werkvoorraden van schoonmaakmiddelen en sanitaire artikelen worden opgeslagen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voornoemde ruimten ordelijk, netjes en schoon blijven, dit ter genoegdoening van Opdrachtgever. Beschikbaar gestelde ruimten kunnen door Opdrachtgever gecontroleerd worden.
60	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar, op verzoek, alle voor een goed lopende operationele gang van zaken noodzakelijk zijnde gegevens verstrekken.

Communicatie

Nr.	Eis
61	Opdrachtgever hecht erg veel waarde aan goede communicatie op alle niveaus binnen de organisatie. Leiding op de werkvloer dient te anticiperen op eisen en wensen van de locaties, gelijktijdig dienen de kaders over de gehele overeenkomst in acht te worden genomen om transparantie en beheersbaarheid gedurende de contractfase te realiseren.

62	Opdrachtgever wijst voor alle locaties een operationeel aanspreekpunt aan.
63	Inschrijver werkt met een digitaal communicatie- en kwaliteitssysteem (online portal). Dit systeem borgt de dagelijkse communicatie, de planning en er kunnen meldingen/klachten worden gedaan. Vanuit praktische uitvoerbaarheid wordt verwacht dat de schoonmaakmedewerkers met dit interactieve logboek kunnen werken.
64	Opdrachtgever wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst twee contractmanagers aan.
65	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één contactpersoon (accountmanager) aan.
66	Tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt vier (4) keer per jaar plaats. Deze frequentie kan worden verhoogd als de contractuitvoering dit noodzakelijk maakt. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het plannen van deze overleggen. Vanuit Opdrachtgever zitten de contractmanagers en operationele aanspreekpunten bij dit overleg. Het overleg betreft alle aspecten die betrekking hebben op de uitvoering van de overeenkomst. In ieder geval komt aan de orde: • Uitvoering: ◦ kwaliteitsborging; ◦ klanttevredenheid; ◦ klachtenafhandeling; ◦ communicatie. • Gesignaleerde knelpunten in de uitvoering; • Voortgang van overeengekomen verbeteracties; • Facturering; • Verbeterplan duurzaamheid; • Resultaat belevingsmeter (indien uitgevoerd)
67	De verslaglegging (actie/besluitenlijst) van overlegvormen ligt bij Opdrachtnemer en dient beschikbaar te zijn in het online portal.

Eisen ten aanzien van facturatie

Nr.	Eis
68	Wij wensen maandelijks één verzamelfactuur (gespecificeerd per locatie) te ontvangen.
69	Elke locatie op de factuur moet voorzien zijn van kostenplaats en grootboeknummer. Deze worden voor de ingangsdatum van het contract door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.
70	Voor regiewerkzaamheden dient een aparte factuur gestuurd te worden. Deze factuur dient gespecificeerd te zijn met de uitgevoerde werkzaamheden, uren en materiaal.
71	Facturatie van werkzaamheden langer dan 6 maanden na uitvoeringsdatum worden niet meer in behandeling genomen. Hierbij is datum van ontvangst van de factuur door de Opdrachtgever leidend.
72	Facturatie vindt maandelijks (achteraf) plaats. Voor de betaling van de facturen wordt de betalingstermijn van de Opdrachtgever gehanteerd (30 dagen).
73	Facturen kunnen worden verstuurd aan: crediteurenadministratie@coevorden.nl

Eisen aan duurzaamheid

Nr.	Eis
74	De gemeente heeft een stevige ambitie op gebied van duurzaamheid. Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met Opdrachtgever, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen: • Energie- en watergebruik; • Afval en afvalscheiding; • Verpakkingen; • Gebruik van reinigingsmiddelen; • Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);

	• Vloeronderhoud; • Opleiding en werkinstructies personeel. Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.
--	---

Eisen aan nulmeting

Nr.	Eis
75	Na gunning krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer een nulmeting te laten uitvoeren. Hierbij dienen deze partijen gezamenlijk de status van de schoonmaakdienstverlening te beoordelen. Op basis van deze beoordeling dient de Opdrachtnemer met de vertrekkende Opdrachtnemer zelfstandig af te stemmen hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Opdrachtgever wil tijdens dit traject wel geïnformeerd blijven over de status van deze afspraken. De Opdrachtnemers dienen de nulmeting uiterlijk 4 weken voor de start van het nieuwe contract uit te voeren zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp ingeroepen worden van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die voortvloeien uit de beslissing van de onafhankelijke derde zijn voor de zittende partij en de beslissing is bindend. Bij aanvang van het contract dient de huidige Opdrachtnemer een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal te realiseren.