Bijlage 3 Programma van Eisen Schoonmaak

Schoonmaak Opvanglocaties Oekraïne

Eis	Eis omschrijving
1	De Inschrijver stuurt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur per locatie voor de geleverde en goedgekeurde vaste dienstverlening. De factuur moet middels e-facturatie verzonden worden. Dus niet door middel van PDF per e-mail. De factuur voldoet aan de wettelijke vereisten. Meerwerk wordt apart gefactureerd onder vermelding van het offertenummer
2	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van middelen en materialen die ervoor zorgdragen dat medewerkers een zo gering mogelijke fysieke belasting ervaren.
3	Bij start van de Overeenkomst dient opdrachtnemer binnen 6 maanden een werkdrukmeting schoonmaak uit te voeren. Zie: https://www.werkdrukmeterschoonmaak.nl/. De resultaten van de werkdrukmeting worden ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
4	Opdrachtnemer verricht Werkzaamheden altijd tijdens normale CAO-uren, zodanig dat er geen sprake is van 'toeslag bijzondere uren' zoals vermeld in de 'CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf', tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Overeenkomst, in het Schoonmaakprogramma of op uitdrukkelijke wens van Opdrachtgever bijv. bij calamiteiten.
5	Opdrachtnemer stelt een direct toezichthouder aan die minimaal 10% (in aantal uren ten opzichte van de totaal aantal uren schoonmaak uit de calculatie) aanwezig is op een Object met als doel om de uitvoering van de Werkzaamheden te controleren en te communiceren met het personeel die de uitvoering verzorgt.
6	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het Werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de vertrekken die moeten worden schoongemaakt.
7	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om aan de direct toezichthouder, of bij afwezigheid van deze, aan ander personeel van Opdrachtnemer, in afwijking van het Bestek en het Werkrooster, tijdelijk andere dan de overeengekomen Werkzaamheden op te dragen indien onvoorziene omstandigheden dit naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk maken. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen extra financiële aanspraken kunnen doen gelden.
8	Indien een wijziging echter van permanente aard blijkt en een belangrijke verlichting, dan wel verzwaring van de Werkzaamheden meebrengt, zal Opdrachtgever of Opdrachtnemer, een verzoek tot schriftelijke wijziging van de Overeenkomst indienen. Een dergelijke wijziging heeft nimmer een terugwerkende kracht.
9	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig, jaarlijks inplannen van alle periodieke Werkzaamheden conform afspraken in de Werkprogramma. De Opdrachtnemer overlegt ter goedkeuring een jaarplanning aan de Opdrachtgever.
10	De uitvoering van extra schoonmaakopdrachten en overig meerwerk zal pas geschieden met een expliciete opdracht van Opdrachtgever. Na afloop van het meerwerk dient Opdrachtnemer een

	werkbon aan te bieden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient, ter bevestiging dat de Werkzaamheden uitgevoerd zijn, deze werkbon te tekenen. Een ondertekende werkbon is alleen een bevestiging van Opdrachtgever dat de betreffende Werkzaamheden zijn uitgevoerd en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden, noch is een getekende werkbon een goedkeuring van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
11	De bevoegdheid voor het geven van extra opdrachten dient te geschieden door bevoegde personen. De Locatiemanager is bevoegd voor het geven van extra opdrachten.
12	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de opgedragen werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en volledig worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat die voortgang niet door ziekte, vakantie of andere afwezigheid van schoonmaakpersoneel wordt onderbroken; hij neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel.
13	Bij afwezigheid van een medewerker is Opdrachtnemer verplicht tijdig vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is dan zal de daartoe aangewezen functionaris van Opdrachtgever dezelfde dag hiervan op de hoogte worden gesteld. Er zal dan een creditnota worden gezonden voor de niet gewerkte uren.
14	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
15	Opdrachtnemer dient te tekenen voor alle ontvangen sleutels en toegangspasjes. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de verstrekte sleutels en toegangspasjes en dient ervoor zorg te dragen dat geen verlies plaatsvindt. Bij verlies worden de kosten van het vervangen of verwisselen van de cilinder(s) bij Opdrachtnemer in rekening gebracht. Het is tevens verboden om zonder toestemming van Opdrachtgever sleutels en/of toegangspasjes te dupliceren. Bij verlies van sleutels en/of toegangspasjes dient Opdrachtgever onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
16	Opdrachtnemer stelt per gebouw een logboek ter beschikking op een plek die toegankelijk is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Dit mag zowel fysiek als digitaal. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van het logboek voor het melden van gesignaleerde bijzonderheden. Het logboek dient elke dag door de direct toezichthouder en/of schoonmaakpersoneel afgetekend te worden; bij overig bezoek van Opdrachtnemer aan de gebouwen, dient deze ook voor controle te tekenen. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht iedere werkdag het logboek te bekijken.
17	Eventuele technische gebreken in de gebouwen dienen door Opdrachtnemer in het logboek te worden gerapporteerd. Opdrachtgever zorgt voor ervoor dat er doelgericht actie ondernomen wordt.
18	Opdrachtnemer maakt op verzoek van Opdrachtgever een (digitale) up to date lijst inzichtelijk met namen en geboortedata van de ingeplande medewerkers. Indien Opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst persoonsgegevens dient te verstrekken aan Opdrachtgever dan zal het verstrekken van deze persoonsgegevens enkel plaatsvinden in zoverre dit niet in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere van toepassing zijnde Privacywetgeving.
19	Opdrachtnemer zal minimaal iedere zes weken een DKS-controle uitvoeren per taak en deze rapporteren aan Opdrachtgever.

20	Opdrachtnemer maakt slechts gebruik van ruimten, elektriciteit en water, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden . Opdrachtnemer zal toezicht uitoefenen op het zuinige gebruik van water en elektriciteit.
21	Opdrachtnemer is volledig en met uitsluiting van ieder ander verantwoordelijk voor het inzetten van uitsluitend veilige apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor goede instructie met betrekking tot veiligheidsvoorschriften en ziet consequent toe op de naleving daarvan. Niet naleving van wetgeving en anderszins voorgeschreven veiligheidsmaatregelen en onvoldoende toezicht door Opdrachtnemer kan verwijdering tot gevolg hebben dan wel leiden tot ontbinding van deze Overeenkomst.
22	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines, klim- en steigermaterieel, hoogwerkers en dergelijke te gebruiken van goede kwaliteit en indien noodzakelijk voorzien van wettelijke goedkeuring conform NEN 3140. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden in deze eis.
23	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
24	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van machines, gereedschappen en materialen van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende onderaannemer(s), toeleverancier(s) of hun personeel.
25	Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
26	Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
27	Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
28	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.
29	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoplossing 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). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
30	Opdrachtnemer past retourlogistiek toe op de door haar benodigde middelen/materialen. Dit houdt in dat verpakkingen, omverpakkingen, en dergelijke door Opdrachtnemer retour worden genomen en, indien mogelijk, hergebruikt of gerecycled worden.
31	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en voor de werkzaamheden getraind personeel inzetten.

32	Opdrachtgever verplicht het door Opdrachtnemer in te zetten personeel bij de uitvoering van de Werkzaamheden voor de Opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs mee te nemen, zodat de Opdrachtgever de identiteit van de werknemer kan verifiëren.
33	De naam van de door Opdrachtnemer aangewezen direct toezichthouder, belast met het toezicht op zijn/haar personeel, zal schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Deze direct toezichthouder dient een, met goed gevolg afgeronde, algemeen erkende opleiding hebben (bij voorkeur de cursus Objectleiding S.V.S.).
34	De Opdrachtnemer is verplicht een aanwezigheids- en urenregistratie te voeren en overhandigt deze op verzoek, binnen vijf werkdagen, aan Opdrachtgever.
35	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het personeel zich gedraagt overeenkomstig de huisregels die door Opdrachtgever zijn of worden gesteld.
36	Er dient altijd een personeelslid aanwezig te zijn die op redelijke wijze, in Nederlands of Engels, kan communiceren met Opdrachtgever.
37	Medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgever beschikken over een recent afgegeven Verklaring Omtrent Gedrag. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om hierop te controleren. Indien Opdrachtgever vraagt om bewijsstukken, dient Opdrachtnemer deze te kunnen verstrekken/inzicht hierin te kunnen geven.
38	Indien hiertoe op redelijke gronden naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze, schriftelijk toegelicht, van Opdrachtnemer c.q. zijn direct toezichthouder de verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde arbeidskracht eisen.
39	Opdrachtnemer is verplicht aan zijn personeel werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidsmiddelen te verschaffen en er op toe te zien dat deze werkkleding en middelen in de gebouwen wordt gedragen tijdens de werkuren. De werkkleding dient herkenbaar te zijn als bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
40	De medewerkers van Opdrachtnemer mogen onder geen beding gebruik maken van de telefoons, computerapparatuur, kopieerapparatuur e.d. in de gebouwen van Opdrachtgever, tenzij dit voor hun Werkzaamheden noodzakelijk is. Het gebruik van de telefoon van Opdrachtgever is bij noodsituaties toegestaan.
41	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever, zonder nadere kosten voor rekening van Opdrachtgever management-informatie verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: klachtenregistratie, urenregistratie, geanonimiseerd overzicht personeel, overige afspraken uit de Overeenkomst en meerwerk. De exacte invulling van de te verstrekken management informatie zal gezamenlijk worden bepaald.
42	Opdrachtnemer organiseer minimaal eens per twee weken een operationeel overleg, waarbij direct toezichthouder namens Opdrachtnemer en de Locatiemanager namens Opdrachtgever minimaal aanwezig zijn. De verslaglegging van de overlegmomenten worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. Het verslag dient binnen één week na het overleg ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

43	Opdrachtgever organiseert minimaal elk kwartaal een tactisch/strategisch overleg, waarbij de vestigings-/Rayonmanager namens Opdrachtnemer en de Hoofd uitvoering namens Opdrachtgever minimaal aanwezig zijn. Het controleren van de prestatieafspraken is onderdeel van dit overleg; Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde informatie rondom de VSR kwaliteitscontrole. Opdrachtgever zorgt voor de benodigde informatie rondom de belevingskwaliteit. De verslaglegging van dit overlegmoment wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.
44	Opnemer levert maandelijks een Management Rapportage op. Deze Management Rapportage omvat ten minste de volgende onderwerpen; • Financiële rapportage op vaste en variabele kosten • Overzicht meldingen gefilterd op relevantie • KPI Belevingmeting (indien gemeten) • KPI VSR kwaliteitmeetsysteem (indien gemeten) • Percentage Ziekteverzuim op het object, afgezet tegen branche/opdrachtgever gemiddelde. • Percentage Personeelsverloop, afgezet tegen branche/opdrachtgever gemiddelde.
45	Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.
46	De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.
47	Inschrijver maakt op basis van de ruimtestaat een ureninzet calculatie. De calculatie bevat een productienorm waarmee de ureninzet op jaarbasis wordt bepaald. Deze inzet per jaar komt overeen met de in Bijlage 6 ingevulde inzet per locatie. Deze calculatie wordt op eerste verzoek aan de gemeente overlegd en dient als basis voor toekomstige aanpassingen (naar boven en beneden) in de omvang van de overeenkomst

Sanitaire voorzieningen Opvanglocaties Oekraïne

<table>
<tr><td>Eis</td><td>Eis omschrijving</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Opdrachtnemer dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur recyclebaar materiaal.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Opdrachtnemer verzorgt zelf het voorraadbeheer.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Opdrachtnemer brengt op geen enkele wijze extra order-, transport- of verpakkingskosten in rekening bij een levering, ongeacht de hoeveelheid van bestellen.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Het vervoer, de aflevering en het afhalen van leveringen/ goederen zijn te allen tijde voor rekening en risico van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal een leveringsbon tekenen bij ontvangst waarop minimaal het aantal colli zal worden vermeld.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Transporteur levert op tijden waarop Opdrachtnemer aanwezig is om de leveringen in ontvangst te nemen. Leveringen geschieden tot in het centrale magazijn of goederenopslagruimte van de locatie.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene minimale (milieu)eisen:
- Het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen).
- Het papier is niet geverfd en bevat geen parfum.
- Het papier is 100% afbreekbaar.
- Het papier is (chloorvrij) gebleekt.
- Het papier heeft tenminste 1 duurzaamheidskeurmerk. (bijvoorbeeld FSC, Ecobabel of vergelijkbaar)</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Opdrachtnemer dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur recyclebaar materiaal.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Op de 2 locaties zijn de volgende automaten/dispensers aanwezig voor het verstrekken van de sanitaire middelen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de aangeboden sanitaire middelen passen in de bestaande automaten/dispensers.
<table>
<tr><th>Automaat/locatie</th><th>Bruistersingel 300</th><th>Hervensebaan 1</th></tr>
<tr><td>Drop-rol</td><td>14</td><td>58</td></tr>
<tr><td>Zeepdispenser</td><td>11</td><td>30</td></tr>
<tr><td>2-in-1 douche dispencer</td><td>10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>Vouw handdoekjes</td><td>12</td><td>29</td></tr>
<tr><td>Prullebakjes</td><td>8</td><td>29</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	Prullebakjes voor hygiene zakjes	8	27
	Hygiene zakjes houder	7	29
	Trekrol	1	1
9	De handdoekjes dienen uit minimaal 2 laags papier te bestaan.		
10	De handdoekjes zijn voorzien van M-vouw en komen 1 voor 1 uit de automaat.		
11	De handdoekjes passen goed in de automaat waardoor er geen papiersnippers op de grond vallen.		
12	Het toiletpapier dient uit minimaal 1 laags tissuepapier te bestaan.		
13	De handzeeppompjes dienen te allen tijde gevuld te zijn foam en geparfumeerde handzeep.		