

BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN & DIENSTVERLENINGSSPECIFICATIES

EUROPESE AANBESTEDING GEBOUWBEHEER

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen en de inhoud van de dienstverleningsspecificaties. De Eisen en alle informatie in het onderdeel Programma van Eisen gelden voor de hele Opdracht. De dienstverleningsspecificaties zijn uitgewerkt voor de afzonderlijke diensten binnen de Opdracht.

Algemene Eisen	
1	Dit 'Programma van Eisen & dienstverleningsspecificaties' heeft betrekking op de Europese aanbesteding Gebouwbeheer. Inschrijver garandeert dat hij in ieder geval de diensten zoals beschreven in de eisen en dienstverleningsspecificaties zoals in dit document beschreven kan leveren en dat de diensten voldoen aan deze Eisen en dienstverleningsspecificaties.
2	Inschrijver garandeert de diensten landelijk te kunnen leveren aan UWV en voor alle medewerkers van UWV, cliënten van UWV en zakelijke bezoekers van UWV.
3	Inschrijver conformeert zich aan het besturingsmodel zoals omschreven in hoofdstuk 5 van het Ambitiedocument, inclusief de Bijlagen van het Ambitiedocument.

Juridische en commerciële Eisen	
4	Ten aanzien van de tarieven geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot 1 januari 2026. Na deze periode vindt bijstelling van de overeengekomen aanneemsommen en tarieven plaats door middel van (de gewogen) indexatie zoals omschreven in het DFA (zie Bijlage 13). Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2026 kunnen de tarieven worden herzien door middel van indexatie.
5	Inschrijver factureert conform de eisen zoals opgenomen in Bijlage 13 – DFA. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

Inhoudelijke Eisen	
6	UWV maakt gebruik van het FMIS Facilitator. Inschrijver krijgt toegang tot het systeem en wordt geacht in/met het systeem te werken. Koppelingen met de systemen van Inschrijver zijn mogelijk, maar worden niet vereist door UWV en eventuele kosten zijn voor Inschrijver. Het staat Inschrijver vrij naar eigen inzicht een passende invulling te geven aan de wijze waarop meldingen in Facilitator worden doorgezet naar eigen systemen. Alle actuele/historische informatie en gegevens die door Inschrijver worden opgeslagen, zijn en blijven eigendom van UWV.
7	Alle door UWV aan Inschrijver verstrekte sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van UWV. Aan Inschrijver worden toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt door UWV. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan Inschrijver beschikbaar gestelde middelen (bijvoorbeeld: sleutels, toegangspassen, laptops etc.) dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij UWV. Inschrijver is verantwoordelijk voor de verstrekte badges en sleutels. Ontvreemding/misbruik/verlies van alle beschikbaar gestelde middelen moet binnen twee uur bij UWV gemeld worden.
8	Indien door verlies van door UWV beschikbaar gestelde middelen kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van Inschrijver. Inschrijver dient op ieder moment aan UWV aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
9	Indien het noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten om toegang te krijgen tot de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen van UWV, zal UWV

	deze toegang (indien daarvoor geen redelijke bezwaren bestaan) verlenen en/of de middelen in bruikleen toevertrouwen. Inschrijver zal ervoor zorgen dat zowel zichzelf als haar medewerkers (en eventuele betrokken derde partijen) zich te allen tijde zullen houden aan de relevante regels van UWV inzake beveiliging en de toegang tot en het gebruik van de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen.
10	Bij de uitvoering van de diensten zal Inschrijver uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV gebruikmaken van faciliteiten en goederen van UWV.
11	UWV heeft aangaande crisissituaties en noodgevallen een interne crisisorganisatie. Inschrijver maakt zich bekend met deze crisisorganisatie en de werking daarvan, indien de Opdracht definitief aan hem wordt gegund.
12	Tijdens het uitvoeren van de dienstverlening worden onderstaande begrippen (acceptatietijden en oplostijden) gehanteerd. Na gunning van de Opdracht worden de concrete tijden in overleg nader gespecificeerd en na akkoord door UWV opgenomen in de na gunning op te stellen Service Level Agreement (SLA). <u>Acceptatietijden</u> • Onder acceptatietijd wordt de tijd verstaan tussen startdatum melding vs. moment waarop melding wordt geaccepteerd/ in behandeling wordt genomen door de dienstverlener. De acceptatietijd is afhankelijk van type melding en de urgentie die hiermee gemoeid is. <u>Oplostijden</u> • Klachten: Klachten over de dienstverlening van de dienstverlener worden door de medewerkers van de dienstverlener en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van de dienstverlener. Dienstverlener geeft tijdens kantooruren binnen 4 uur bevestiging van ontvangst aan UWV, voorzien van een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door de dienstverlener opgelost. De terugkoppeling verzorgt de dienstverlener in het FMIS van UWV. UWV koppelt de afhandeling terug naar de klant. • Bestellingen: Zowel bij bestellingen als aanvragen geldt de afgesproken levertijd van de dienst en/of product of doorlooptijd van het opleveren van de offerte, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen. • Meldingen: Bij meldingen geldt de afgesproken oplostijd, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen.

Performance management – KPI model	
13	Inschrijver conformeert zich aan de KPI's zoals omschreven in de dienstverleningsspecificaties en onderstaande aanvullende KPI's die voor de gehele Opdracht gelden. Dit KPI model kent vier pijlers: Maatschappelijk verantwoord ondernemen • De gehele dienstverlening is CO₂ neutraal in 2030. In of voorafgaand aan het eerste contractjaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving, de norm wordt bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. • Alle ten behoeve van (de dienstverlening aan) UWV aangeschafte producten moeten vanaf 2030 voor maximaal 50% uit primaire (voor het eerst gedolven) grondstoffen en mineralen (en dus voor min. 50% uit hergebruikte materialen) bestaan. In of voorafgaand aan het eerste contractjaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving, de norm wordt

	bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. • Social Return: Volgens de bouwblokkenmethode van UWV, zoals beschreven in Bijlage 10. UWV hanteert hierbij een minimumpercentage van 5% en streeft samen met Inschrijver naar een percentage van 10% of meer. Inschrijver wordt aangemoedigd om actief bij te dragen aan dit streven en zich in te zetten voor het behalen van het beoogde percentage of zelfs het overtreffen ervan. Inschrijver dient t.a.v. social return in de Sub-Gunningscriteria aan te geven hoe hij, middels de bouwblokkenmethode van UWV, invulling gaat geven aan social return. Inschrijver registreert de SROI percentages middels een digitaal systeem van UWV, dit systeem wordt na gunning nader toegelicht. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. Drempelloze reis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de algehele dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer. De overall tevredenheid dient volgens de huidige methodiek minimaal een 7,5 te zijn. Per dienst kunnen andere normen gelden. Er wordt een nieuwe methodiek ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid. Een nulmeting – in of voorafgaand aan het eerste jaar – moet uitwijzen of eventueel een aanpassing van de norm noodzakelijk is als gevolg van een gewijzigde meetmethodiek (ter besluitvorming voor UWV in afstemming met Inschrijver). De beleidslijn is dat UWV tenminste de huidige tevredenheid wil behouden en verder wil optimaliseren. Inschrijver is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. Operational Excellence Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten is vastgelegd, wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een checklist, opgesteld door UWV in afstemming met Inschrijver. UWV voert periodiek een contractnalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde checklist. De contract naleving, als blijkend uit de uitgevoerde audits, dient minimaal 95% te zijn. In principe wordt de audit 2x per jaar uitgevoerd voor de algemene bepalingen in het contract. Per dienst en locatie vinden audits gericht op specifieke operationele kenmerken plaats (zie dienstverleningsspecificaties). UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Financiën Zoals in het ambitiedocument staat beschreven, wordt voor de pijler 'financiën' een onderscheid gemaakt tussen budget beheer, facturatie en besparingen. De bijbehorende KPI's worden na gunning gezamenlijk vastgesteld en opgenomen in de contractdocumenten.
--	--

Managementinformatie & rapportages	
14	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig, correct en volledig (zoals in de Eisen hieronder en de dienstverleningsspecificaties beschreven) zowel periodiek als op verzoek van UWV digitaal rapporteren over volumes en andere kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en naleving van wet- en regelgeving en normen. Dit bevat verder minimaal het rapporteren van acceptatie- en doorlooptijden m.b.t. klachten, bestellingen, en storingen.
15	Inschrijver conformeert zich aan de communicatie- en overlegstructuur zoals omschreven in het ambitiedocument of een aangepaste versie daarvan indien UWV daar om goede redenen voor kiest.
16	Inschrijver zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening (minimaal de gerelateerde kosten, specificaties, problemen en [mogelijke] risico's) worden gemeten, gerapporteerd en geanalyseerd om tot aanbevelingen te komen..

17	Nederlands is te allen tijde de voertaal, zowel tijdens overleg, in rapportages als in documentatie.
18	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per maand (binnen de 10^{de} werkdag na afloop van een maand) aan bij UWV: • Maandelijks financiële rapportage op locatieniveau, dienstniveau en clusterniveau. • Maandelijks managementrapportage op locatieniveau en dienstniveau (o.a. continue verbetering, veiligheid en prestaties op KPI's).
19	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per kwartaal (binnen de 10^e werkdag na afloop van een kwartaal) aan bij UWV: • Veiligheidsupdate, waaronder bijvoorbeeld: incidenten, bijna-ongevallen en letsel met werkverlet. • Update ten aanzien van relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en trends en ontwikkelingen in de markt. • Totaal overzicht klachten op dienstniveau • Totaal overzicht van KWIS-meldingen, inclusief reactie- en oplostijden met verbeteracties en adviezen
20	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per jaar aan bij UWV: • KPI's zoals vermeld in het Ambitiedocument • Medewerkerstevredenheidcijfers (eigen medewerkers)
21	Onderstaande informatie dient gedocumenteerd te worden door Inschrijver en is opvraagbaar door UWV: • Up-to-date protocollen • Risicorapportages • Auditrapportages • Gespreksverslagen van de overleggen zoals omschreven in het ambitiedocument • Certificaten, opleidingsbewijzen, VOG en WAV-vergunningen van medewerkers • Bewijs van overeengekomen (zie dienstverleningsspecificaties, eisen en aanbieding Inschrijver) certificeringen
22	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van het werkvergunningproces op locatie voor de diensten binnen de scope van de opdracht.
23	UWV werkt met een Contract – en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Inschrijver is verplicht gebruik hiervan te maken.

Implementatie – en exitplan	
24	Inschrijver stelt binnen vier weken na definitieve gunning van de Opdracht in overleg en in samenwerking met UWV een implementatieplan op. Voorafgaand aan de daadwerkelijke start van de implementatie accordeert UWV het implementatieplan.
25	Inschrijver brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie.
26	Inschrijver is verplicht om binnen 1 jaar na aanvang van het contract een exitplan te verstrekken, waarin het proces voor het beëindigen van de overeenkomst wordt beschreven. Dit plan moet minimaal één keer per 2 jaar aan UWV worden voorgelegd ter goedkeuring van eventuele aanpassingen aan het oorspronkelijke exitplan. Het doel van het exitplan is het garanderen van de bedrijfscontinuïteit en een soepele transitie. In het exitplan wordt beschreven hoe Inschrijver omgaat met minimaal de volgende onderwerpen: • Contactpersonen • Personeel • Onderaannemer • Kwaliteitscontinuïteit • Documentbeheer • Gegevensbeheer

	• Financiële gegevens • Minimale transitieperiode • Overzicht bedrijfskritische ruimtes, systemen en activiteiten • IT-systemen
--	--

Informatiebeveiliging

27	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO), bijlage 12.
----	--

Personeel

28	Inschrijver informeert UWV in geval van nieuwe (vaste) medewerkers voorafgaand aan hun inzet op locatie. UWV heeft, binnen alle redelijkheid en billijkheid, het recht om een adviserend kennismakingsgesprek te voeren met kandidaten voor sleutelposities.
29	Inschrijver zet medewerkers in die voor langere tijd op de locaties van UWV werken, die zich verantwoordelijk voelen voor de locatie en tevens de bijbehorende procedures kennen.
30	Inschrijver stelt zich flexibel op bij een aanvraag waarbij inzet van extra personeel bij een verlengde openstelling nodig blijkt.
31	Inschrijver zorgt ervoor dat alle medewerkers in het bezit zijn van de vereiste certificeringen voor het leveren van de diensten en dat trainings-/opleidingsgegevens van alle medewerkers inzichtelijk zijn voor UWV.
32	Inschrijver neemt maatregelen op het gebied van veiligheid, vitaliteit en gezondheid. Door Inschrijver wordt een lijst met aandachtspunten en werkmethodes gebruikt waarmee er kan worden aangetoond dat veiligheid, vitaliteit, gezondheid en milieu tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden beheerst
33	De in te zetten medewerkers zijn representatief (zowel wat betreft professioneel gedrag als een net verzorgd uiterlijk).
34	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers professioneel gedrag vertonen en eigenaarschap nemen voor het algehele representatieve karakter van het gebouw en de tevredenheid van gebruikers over de geleverde diensten.
35	De in te zetten medewerkers zijn zich bewust van zijn/haar rol binnen de facilitaire keten binnen UWV dat vertaalt zich in de praktijk naar het signaleren van niet ordelijke/schone ruimtes en communiceren daarvan naar de desbetreffende ketenpartner(s).
36	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over communicatieve en sociale vaardigheden beschikken om met gebruikers ter plaatse te communiceren over de dagelijkse gang van zaken en te kunnen anticiperen op dagelijkse activiteiten, behoeften en veranderende omstandigheden.
37	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen geschikte/passende bedrijfskleding. Bedrijfskleding voldoet voor alle functies aan de wet- en regelgeving, is voorzien van het EU-ecolabel of vergelijkbaar en past bij de huisstijlkleuren van UWV. De uitstraling van de bedrijfskleding voor in de klantzones wordt vastgesteld in overleg met UWV.
38	Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van kleding.
39	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen, daar waar nodig volgens wet- en regelgeving, de vereiste (persoonlijke) beschermingsmiddelen. Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van (persoonlijke) beschermingsmiddelen.
40	De in te zetten medewerkers van Inschrijver die niet beschikken over een eigen toegangspas dienen zich, voor het betreden van gebouwen van UWV, te legitimeren. UWV is gerechtigd om toegang te weigeren als de ten dienst gestelde medewerkers van Inschrijver zich, op verzoek, niet deugdelijk kunnen legitimeren. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor UWV leiden en/of leiden tot verstoring van de uitvoering van diensten.

41	Inschrijver draagt er zorg voor dat de ten dienst gestelde medewerkers zich op de locaties van UWV gedragen naar de door UWV gestelde (huis)regels, zie Bijlage X. Van deze regels kan de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring deel uitmaken.
42	Alle medewerkers die ingezet worden gesteld bij UWV, beschikken over een geldig Verklaring Omtrent Gedrag bewijs (VOG).
43	Inschrijver heeft RI&E protocollen voor de te leveren dienstverlening op orde.
44	Inschrijver conformeert zich aan de van toepassing zijnde CAO(s) en de daaruit voortvloeiende verplichtingen aangaande de wet WOVON. Voor 'Gebouwbeheer' betreft het ongeveer 330 medewerkers. Opdrachtgever zal de contactgegevens van de huidige Opdrachtnemer ter zijnde tijd verstrekken voor het kunnen voldoen aan de verplichtingen uit de CAO's en de WOVON.
45	UWV heeft vanuit de banenafpraak zelf ook medewerkers in dienst, welke bij de huidige opdrachtnemers werkzaam zijn binnen de scope van de opdracht. Op dit moment zijn dit er ruim 30 en zij werken in de facilitaire dienstverlening. Het precieze aantal wordt na gunning vastgesteld. Deze medewerkers blijven deze werkzaamheden verrichten onder dezelfde omstandigheden. Dat wil zeggen dat UWV de werkgever blijft en zij binnen de scope van deze opdracht werkzaam blijven in de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt ook leiding en toezicht op deze medewerkers, inclusief eventuele extra begeleiding. Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden door UWV verzorgd.

Communicatie	
46	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
47	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV en één back-up.

Informatie voorafgaand aan de dienstverleningsspecificaties: De informatie over de huidige situatie, zoals volumes, gegevens overname van medewerkers, overzicht van bestaande dienstverleners en contracten en specifieke locatie-informatie, is meegegeven ter indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Dienstverleningsspecificatie	
Hygiëne diensten (Schoonmaak, glasbewassing & sanitaire middelen)	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Hygiënisch en representatief houden van de UWV-gebouwen, waarbij UWV maximaal ontzorgd wordt. De dienstverlening dient bij te dragen aan de totale beleving van netheid en comfort van de locaties.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het realiseren van een veilige, schone en prettige omgeving die bijdraagt aan tevreden medewerkers, cliënten en zakelijke bezoekers. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: Schoonmaak: ▪ Resultaatgerichte schoonmaak van kantoorruimten, vergaderruimten, restaurant, pantry's (zowel binnenkant als buitenkant, als vaatwassers), opslagruimten, entrees (zowel binnen als buiten), opslagruimten en sanitaire ruimten conform de minimale reinheidseisen hoog frequent zoals opgenomen in Bijlage 16. De periodieke schoonmaakwerkzaamheden (zoals vloeronderhoud, sanitair dieptereiniging en reinigen van de lamellen) dienen conform de reinheidseisen laag frequent en bijbehorende frequenties in Bijlage 17 uitgevoerd te worden. In Bijlage 23 zijn de vierkante meters en plattegronden toegevoegd van de verschillende locaties en ruimten. Dienstverlener dient zelf een inschatting te maken van de benodigde werkzaamheden, personeelsinzet, frequenties en dergelijke. De reguliere schoonmaakwerkzaamheden dienen het gehele jaar op werkdagen van UWV te worden uitgevoerd. ▪ De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de VSR-KMS methodiek (NEN 2075). De geleverde schoonmaakkwaliteit dient elke werkdag minimaal op het kwaliteitsniveau te zijn op basis van de volgende AQL normen: ○ 4% voor sanitaire ruimten ○ 7% voor de overige ruimten. ▪ Dieptereiniging van de industriële/cateringkeukens op basis van een minimaal werkprogramma met een frequentie van 1 keer per jaar: ○ Het grondig reinigen en desinfecteren van de verschillende keukenelementen, zoals bijvoorbeeld combi-steamer, bakplaat, friteuse, wanden, vloeren, uitgiftebuffet, vitrinekast, koelkast, vrieskast, vaatwasser, loopbanden, werkbanken. ○ Het reinigen van de afzuigkap. ○ Het reinigen van het luchtkanaal, uitsluitend de eerste armlengte. ○ Indien noodzakelijk worden de kitranden vervangen. ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht. ▪ Schoonmaak vindt plaats binnen kantoortijden van 07.30 – 17.00 uur. In een aantal ruimten, zoals de publieksruimten,

Klantencontactcentra (KCC), ruimten die 100% bezet zijn en enkele representatieve ruimten is dagschoonmaak niet mogelijk, deze ruimten dienen buiten de hierbovengenoemde kantoortijden te worden uitgevoerd. Afstemming over de schoonmaakwerkzaamheden in deze ruimten worden na gunning nader afgestemd.

- Dienstverlener hanteert in ieder geval de huidige extra structurele schoonmaakwerkzaamheden met minimaal de huidige frequentie van het sanitaire rondes overzicht (Locatie kenmerken overzicht), extra schoonmaak in verband met allergieën, schoonmaken koelkasten, vlekverwijdering, rookruimten, papierbakken buiten zetten, extra reinigen tapijt, de extra werkzaamheden ten behoeve van workshopruimtes etc. zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht. De frequentie kan alleen in overleg met en na goedkeuring van de facilitair manager worden aangepast.
- Het vanuit hygiëne- en belevingsoogpunt tijdig zorgdragen voor de interne logistiek van gescheiden afvalinzameling. Inzamelen van gescheiden afvalstromen die vrijkomen op decentrale locaties en deze verzamelen op een centrale daartoe bestemde locatie in daarvoor beschikbare containers. Overige van toepassing zijnde afvaldienstverlening staat beschreven in de dienstenspecificatie 'Afval management'.
- Het is mogelijk dat UWV, naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, ook extra (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen, waarbij UWV expliciet voorafgaand aan uitvoering zijn goedkeuring geeft. (Let op: hieronder vallen niet periodieke reguliere schoonmaakbeurten zoals vloeronderhoud, sanitair dieptereiniging, het reinigen van de lamellen e.d.. Dit soort beurten vallen onder het eerste bullet (resultaatgericht schoonmaken)). De incidentele (schoonmaak)werkzaamheden worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven of op basis van een offerte met akkoord vanuit UWV.

Beschikbaarheid schone mokken, glazen en/of bekertjes:

- Panden met centrale spoelkeuken: het vanuit hygiëne- en belevingsoogpunt tijdig zorgdragen voor de interne logistiek van schone en vuile mokken, glazen en/of bekertjes aanwezig in de vaatkorf. In het Locatie kenmerken overzicht staat opgenomen op welke locaties een centrale spoelkeuken aanwezig is.
- Panden zonder centrale spoelkeuken: het vanuit hygiëne- en belevingsoogpunt tijdig zorgdragen voor de beschikbaarheid van schone mokken, glazen en/of bekertjes.
- Vuile mokken en/of glazen dienen door de UWV medewerkers zelf in de aanwezige vaatkorf worden verzameld. Dienstverlener draagt zorg dat er tijdig lege vaatkorven aanwezig zijn in de pantry's.

Glasbewassing:

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van:

- Separatieglas (beide zijden);
- Binnenglas gevelzijde;
- Buitenglas gevelzijde (tenzij deze door de verhuurder worden gereinigd);
- Ventilatieopeningen.

Bovenstaande is inclusief schoonmaken en/of stofvrij maken van omlijsting, kozijnen en vensterbanken en het verwijderen van spinrag en geheet vuil op en rond het glas. Jaarlijks dient de

glasbewassing plaats te vinden volgens de frequenties omschreven in het Locatie kenmerken overzicht.

Overige werkzaamheden glasbewassing betreffen minimaal:

- Het verwijderen van sporen en vervuiling ontstaan tijdens de uitvoering van de glasbewassing in de omgeving (binnen en buiten) waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden
- Dienstverlener stemt tijdig de invulling van haar jaarplanning glasbewassing naar eigen inzicht en expertise af met UWV.

Sanitaire diensten:

- Dienstverlener is integraal verantwoordelijk voor het leveren/plaatsen/schoonhouden/aanbrengen en tijdig en voldoende aanvullen van de benodigde middelen en voorzieningen in sanitaire ruimtes (incl. dames hygiëneboxen) en in overige relevante ruimtes zoals bijvoorbeeld kleed-/doucheruimtes en pantry's.
- De huidige voorzieningen dienen als uitgangspunt gehanteerd te worden, voor wat betreft oplossing en kwaliteit. Dienstverlener levert gevraagd en ongevraagd voorstellen aan voor verbeteringen in oplossingen en kwaliteiten, alleen na akkoord van UWV kunnen deze worden geëffectueerd.
- Dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren/plaatsen/schoonhouden/aanvullen van hygiëne-/handdesinfectie zuilen.
- In de pantry's is Dienstverlener verantwoordelijk voor het bijvullen van vaatwasblokjes (inclusief zout en glansmiddel).
- De ingezette middelen dienen representatief en onbeschadigd te zijn.
- Bij het plaatsen van eventuele nieuwe sanitaire voorzieningen is dienstverlener verantwoordelijk voor het plaatsen van voorzieningen op dezelfde plek in betreffende ruimten waar de voormalige voorzieningen waren gesitueerd. Hierbij dient zo veel mogelijk gebruik te worden gemaakt van de – waar nog aanwezig – bestaande boorgaten. De dienstverlener dient eventueel overgebleven en zichtbare sporen van voormalige voorzieningen op representatieve wijze te verwijderen en/of af te werken en te onderhouden.

Opvolgtijden

Verstoringen of meldingen die redelijkerwijs door het reguliere personeel van de dienstverlener op locatie zelf verholpen kunnen worden, moet (tussen 08.00 uur en 17.00 uur) zo snel mogelijk, binnen maximaal 60 minuten na de melding worden opgelost. Buiten bovengenoemde tijden of locaties waar geen regulier personeel aanwezig is of verstoringen/meldingen die niet opgelost kunnen worden door regulier personeel van de dienstverlener, geldt een oplostijd van 1 werkdag.

Maatschappelijk verantwoord

De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitiedocument. Dit betekent minimaal:

- Dienstverlener dient dagelijkse reinigers te gebruiken die geen gevaarlijke, toxische stoffen, preparaten en fosforhoudende ingrediënten bevatten.
- Reinigingsmiddelen hebben het EU ecolabel of vergelijkbaar (minimaal score 4 op milieu volgens de keurmerkwijzer).
- Dienstverlener reduceert waar mogelijk het verpakkingsmateriaal en het gebruik van plastic.

Out-of-scope

De volgende services/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze Dienstenspecificatie:

- Afvalbeheer – deze werkzaamheden zijn verder gespecificeerd in de dienstverleningsspecificatie 'Afval Management'.

	▪ Schoonmaak warme en koude drankenautomaten. ▪ De cateraar is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaken van de keuken, centrale spoelkeuken, opslagruimtes, tafel, stoelen in het restaurant en de gebruikte materialen/middelen. Alles in de keukens boven de 180 centimeter, worden in opdracht van UWV en in overleg met cateraar, door het schoonmaakbedrijf gereinigd op offertebasis.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan onderstaand toegelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over de schoon te maken ruimten en de houding en het gedrag van de medewerkers. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2 keer per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2 keer per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.

	Operational excellence (technische kwaliteit) De dienstverlening voldoet te allen tijde aan de VSR-KMS-richtlijnen. Dit wordt periodiek gecontroleerd tijdens een VSR-KMS-controle. In principe is dit 4 keer per jaar per locatie. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de VSR-KMS-controle door een onafhankelijke, daartoe gekwalificeerde derde. De dienstverlener maakt het mogelijk om zowel aangekondigde als onaangekondigde VSR-KMS-controles uit te voeren. Bij een onvoldoende score analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op waar een onvoldoende wordt gescoord en deelt deze met UWV (binnen 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage). Bij een onvoldoende score op de VSR-KMS-controle laat de dienstverlener uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de rapportage een hermeting uitvoeren. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het binnen 1 werkdag aanleveren van de rapportage aan UWV na ontvangst van de VSR-KSM-controle resultaten.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: - Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving - Clïenttevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving - Gasttevredenheid (overige bezoekers): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% - Opvolgtijden: norm is dat 95% van de meldingen binnen de overeengekomen opvolgtijden zijn opgevolgd. - VSR-KMS-controle: resultaat van de VSR-KMS-controles resulteert in een 'goedkeur'. Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: - Financieel overzicht per locatie, gespecificeerd per locatie naar schoonmaak, glasbewassing, dieptereiniging en additionele diensten. Onderstaande gegevens zijn door UWV maximaal eenmaal per kwartaal opvraagbaar tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst: - Aantal sanitaire middelen per locatie - Uitgevoerde werkzaamheden per locatie ten aanzien van glasbewassing en dieptereiniging
Uitdagingen huidige dienstverlening	- Personeelsbezetting Dienstverlener en UWV (FM en FSM): bij ziekte of snelle uitval het tijdig opvangen van diensten. - Innovatie in schoonmaakmethodes en duurzame producten.
Prijsmechanisme	Aanneemsom:

	▪ Er geldt een vaste prijs principe per m2 voor alle activiteiten welke zijn omschreven onder schoonmaak binnen (inclusief hoog en laag frequente schoonmaakwerkzaamheden), schoonmaak buiten, beschikbaarheid schone mokken, glazen en/of bakers, sanitaire diensten en de materialen en middelen die gericht zijn op het reinigen en in schone staat houden van de gebouwen. ▪ De in het LKO en Prijsopgaveformulier opgegeven aantal m2, welke het uitgangspunt vormt voor calculatie, bevatten alleen de m2 schoon te maken kantoor. Dit is exclusief parkeer- en stallingsruimte, rookabri's en buitenbergingen. De kosten voor schoonmaak buitenterrein dienen in de vaste m2 verdisconteerd te worden. ▪ Kosten ten behoeve van de audits (VSR-KMS en klanttevredenheid) zijn opgenomen in de m2 prijs. ▪ Er geldt een aanneemsom op basis van een vaste jaarfrequenties voor dieptereiniging van de industriële/cateringkeukens. ▪ Er geldt een aanneemsom op basis van een vaste jaarfrequenties voor glasbewassing incl. reik en steigmiddelen. Regietarieven: ▪ De kosten voor werkzaamheden op afroep zijn extra opdrachten en dienen met vaste regietarieven te worden aangeboden met een offerte vooraf, uitvoering vindt enkel plaats na schriftelijk akkoord van UWV. ▪ Het leveren en plaatsen van dispensers voor sanitaire middelen geschiedt op basis van een offerte vooraf, uitvoering vindt enkel plaats na schriftelijk akkoord van UWV.
Volumes	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het inzetten van de benodigde hoogwerker en/of installatie, conform geldende Arbo- en veiligheidsaspecten. Medewerk(st)ers van Dienstverlener dienen een goede werkinstructie te ontvangen en Dienstverlener controleert op naleving van werkafspraken. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijke voor benodigde vergunningen.
Middelen / voorraden	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor passende middelen, apparatuur, verbruiksartikelen en reinigingsmiddelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij behoren ook eco-vriendelijke verbruiksartikelen ten behoeve van afvalinzameling. Vanuit duurzaamheidsoogpunt worden voorraden op locaties van UWV tot een minimum beperkt (just-in-time principe). ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de inzet van de benodigde reik- en stijgmiddelen om de (glasbewassings)werkzaamheden effectief en veilig te kunnen uitvoeren indien er geen gevelinstallatie aanwezig is.
Systemen	▪ Facilitator
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: ▪ Uitvoerend schoonmaakpersoneel dient de SVS-basisopleiding of vergelijkbaar te hebben gevolgd en in het bezit te zijn van een bijbehorend certificaat. ▪ De leidinggevendenden op de locaties dienen in het bezit te zijn van een geldig SVS-diploma leidinggevende en VCA-VOL-certificaat.
Documentatie	▪ Planning laag frequente schoonmaak, glasbewassing en dieptereiniging.

	▪ Logboek werkzaamheden/bijzonderheden.
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 23: M2 en plattegronden per locatie ▪ Bijlage 16 en 17: Reinheidseisen Hoog en Laag frequente werkzaamheden

Dienstverleningsspecificatie Afval management	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Een maximale ontzorging voor UWV met betrekking tot het inzamelen, afvoeren en verwerken van (bedrijfs)afval met als doel de kleinst mogelijke milieubelasting te veroorzaken, zonder onevenredig veel organisatorische of financiële impact. Waarbij het volgende in acht wordt genomen: ▪ Veiligheid, veilig werken en minimaliseren van risico's; ▪ Het verminderen van restafval, plastics en/of andere niet-recyclebare afvalstromen; ▪ Een goede prijs-kwaliteitsverhouding; ▪ Benutten van innovaties met betrekking tot inzameling, afvoer en verwerking vanuit de markt; ▪ Ontzorging van UWV en minimale onderbrekingen in de bedrijfsvoering.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het borgen van duurzaam afvalmanagement door het proactief voeren van regie op het afval inzamelings-, afvoer- en verwerkingsproces. Door middel van het effectief beschikbaar stellen van centrale en decentrale afvalinzamelingsmiddelen en het tijdig extern (buiten het gebouw) afvoeren en verwerken van gescheiden ongevaarlijke bedrijfsafvalstromen binnen de geldende wet- en regelgeving. Het afvoeren van afval wordt op een duurzame en economische wijze transparant uitgevoerd. De Dienstverlener is integraal verantwoordelijk voor het gehele afvalproces vanuit de dienstverleningsspecificatie. met uitzondering van de logistiek tussen de decentrale afval units naar de centrale afval containers, dit logistieke proces is onderdeel van de hygiëne dienstverleningsspecificatie. Dienstverlener is minimaal verantwoordelijk voor: ▪ Het inzamelen, afvoeren en verwerken van de afvalstromen. De gescheiden afvalstromen zijn minimaal: restafval, PD (plastic & drinkpakken), GFT/swill, glas, karton, vertrouwelijk papier, klein chemisch afval; ▪ Het leveren van alle benodigde materialen voor de afvalinzameling voor op zowel decentrale afval plekken (op de werkvloeren van UWV) als op de centrale afval verzamelingsplek van het pand. Dienstverlener levert hiervoor de decentrale units voor het scheiden van afval en de centrale afval (rol)containers, klein chemisch afvalbakken, glasbakken, GFT/swill bakken, kartonbakken, afsluitbare vertrouwelijk papierbakken en containers; ▪ De hierboven genoemde materialen en de continue beschikbaarheid en representativiteit daarvan; ▪ De transportmiddelen; ▪ De levering van afvalzakken passend bij de verschillende typen afvalbakken die door UWV in gebruik zijn; ▪ Bediening eventuele perscontainers, dan wel verzamelen in eventuele centrale containers; ▪ Juiste verwerking, daarbij rekening houdend met de economische-, duurzaamheids- en logistieke (on)mogelijkheden. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienstverlening omvat minimaal:

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het zichtbaar aanbieden van decentrale units voor inzameling van verschillende gescheiden afvalstromen en de communicatie daarvan richting de gebruikers. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld: het bestickeren van decentrale afvalunits met symbolen, ophangen van posters en/of het delen van andersoortige communicatie als videobeelden of nieuwsbrieven. Dit gaat in overeenstemming met UWV.
- Dienstverlener is verantwoordelijk voor het zichtbaar aanbieden van extra (grote) units/(rol)containers voor inzameling van verschillende gescheiden afvalstromen bij het leegruimen van afdelingen en/of panden.
- Nieuwe afvalscheidingsmethodieken welke een positieve bijdrage in kosten en milieubelasting voortbrengen zijn in overleg met UWV toe te passen.
- De afvalstromen die op aanvraag afgevoerd kunnen worden zijn o.a.: metaal (bijv. schroot), glas, grof, bouw-, sloop- en tapijtafval.
- De Dienstverlener dient minimaal de huidige (aantal en plek per locatie) units voor gescheiden afval te handhaven zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht. Eventuele aanpassingen dienen vooraf te worden afgestemd met UWV.
- Dienstverlener hanteert een ledigingsfrequentie van de centrale afvalcontainers waarbij er een evenwichtig balans is tussen de kosten van lediging, de opslagcapaciteit van de locatie en de capaciteit van de containers zonder dat er overlast ontstaat door geur en/of ongedierte.
- Dienstverlener levert, op basis van de rapportages en observeringen, verbetervoorstellen aan bij UWV voor een efficiëntere inzameling van afval door reductie van aantal containers, ledigingen of andere wijze van inzameling.
- De dienstverlening op locaties van UWV dient plaats te vinden tijdens de openingstijden zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht. De Dienstverlener kan incidenteel gevraagd worden om buiten de openingstijden en -dagen de dienstverlening te verzorgen.
- Dienstverlener zorgt dat de afvalstromen, zoveel als mogelijk en gewenst, gescheiden worden ingezameld en gescheiden worden afgevoerd.
- Dienstverlener draagt zorg voor de registratie van de werkelijk gewogen hoeveelheden in kilogram per afvalstroom per locatie.
- Dienstverlener verzorgt bij start van het contract een afval nulmeting en voert vervolgens minimaal 1 keer per jaar een vervolgmeting uit.
- Dienstverlener draagt zorg voor het ontwikkelen van een ledigingskalender voor alle inzamellocaties en communiceert dit aan UWV.
- Het gros van het papierafval (ca. 80%) is vertrouwelijk papier en dient vertrouwelijk te worden behandeld en verwerkt volgens de DIN-66399 norm op minimaal P3 niveau.
- Dienstverlener zorgt vanaf de start van het contract voor een vloeiende overgang bij het wisselen en ledigen van de afgesloten vertrouwelijk papierbakken zonder dat de geldende wet- en regelgeving en de voortgang van het primair proces van UWV in het geding komt.
- Papierverzamelcontainers voor vertrouwelijk papier zijn afsluitbaar en minimaal geschikt voor vertrouwelijk papierafval. De containers voldoen aan onderstaande kenmerken;
 - De container is verplaatsbaar door één (1) persoon, conform de Arbonorm;

	○ De container is uitgevoerd met een slot. Afstemming over de sleutelbeheer vindt plaats na gunning. ▪ Naast vertrouwelijk papier dient een stroom overig papier te worden opgehaald en verwerkt voor recycling. Op dit moment gaat het om ca. 20% van al het papier, dit bestaat voornamelijk uit karton. Deze niet-vertrouwelijke papier afvalstroom wordt in de panden van UWV op een centrale plek verzameld in containers. ▪ Bij lediging en/of wisseling (ophalen, ledigen en terugplaatsen) van (vertrouwelijke) papiercontainers bedraagt de niet-beschikbaarheid niet meer dan twee uur.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent minimaal: ▪ Dienstverlener levert jaarlijks een MVO-doelstellingenplan m.b.t. afval aan dat aansluit op de duurzaamheidsdoelen van UWV en de Inschrijving. ▪ Dienstverlener denkt gevraagd en ongevraagd mee over de duurzaamheids- en innovatieve ontwikkelingen, dienstverlening en knelpunten of signaleert mogelijkheden en verbetervoorstellen. ▪ Dienstverlener draagt op een zo duurzaam mogelijke manier bij aan de manier van afvoeren en verwerken van de afvalstromen, waarbij transportbewegingen worden geminimaliseerd en zo duurzaam mogelijk ingezet worden. ▪ Dienstverlener is transparant over het verwerkingsproces en de verwerkingslocaties van het afval van UWV en kiest daarbij voor een zo circulair mogelijke manier van verwerken waarbij de R-ladder in acht wordt genomen.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze dienstenspecificatie: ▪ Inzameling en afvoer van keukenvet ▪ Inzameling en afvoer van statiegeldverpakkingen ▪ Inzameling en afvoer van tonercartridges en aanverwante artikelen ▪ Afvoer ICT-afvalstromen ▪ Afvoer van (grootschalige) kantoorartikelen ▪ Schoonmaak van decentrale afval units en de interne logistiek van de decentrale afvalunits naar de centrale container ruimten.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. In aanvulling op wat in het onderdeel Programma van Eisen is gesteld (CO₂, circulariteit en social return), worden er specificaties afgesproken voor: ▪ Restafval reductie (10% per jaar) De dienstverlener is verantwoordelijk voor het maandelijks aanleveren van het correcte percentages inclusief onderbouwingen en analyses. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarmee de genormaliseerde hoeveelheid restafval wordt bepaald als vertrekpunt.

	Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over hygiëne, bereikbaarheid en herkenbaarheid. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd, wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contractnalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de Dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: - Reductie restafval (m.u.v. projectafval): norm 10% reductie per jaar, gemeten volgens de genormaliseerde hoeveelheid restafval (N#Rest): $\text{Gewicht restafval} \times \text{bezettingsgraad} \times \text{aantal FTE}$. (Beleid wordt herijkt eind 2025) Formule voor berekening reductie: $\frac{\text{Nieuw N\#Rest} - \text{Oud N\#Rest}}{\text{Oud N\#Rest}} \times 100\%$ Drempelloze klantreis: - Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving Operational Excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: - Werkelijk gewogen gewicht in kilogram per afvalstroom per pand; - Kosten per afvalstroom per pand; - CO₂ uitstoot per ton t.o.v. voorgaande periode en start contract; - Procentuele verhouding tussen de hoeveelheid van ingezamelde afvalstromen en de mate waarin deze voor recycling wordt aangeboden.

	Als extra onderdeel voor de jaarrapportage van de laatste periode van ieder contractjaar: ▪ Advies met verbeter initiatieven over eventuele efficiëntie die te bepalen valt in het beperken van afval per afvalstroom en de kosten hiervan. ▪ Inzicht in de innovaties omtrent circulair afval management en de mate van uitvoerbaarheid hiervan. ▪ Inzicht in methode van verwerking van afvalstromen van UWV. ▪ Inzicht van stromen waarvan het niet meer interessant is om in te zamelen en/of nieuwe stromen die wel interessant zijn.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Gedrag van medewerkers, cliënten en gasten van UWV ten aanzien van afvalscheiding.
Prijsmechanisme	Vaste verrekenprijzen: ▪ Alle kosten voor de dienstverlening van reguliere afvoer van afvalstromen dienen in een vaste verrekenprijs te zijn opgenomen, inclusief minimaal handling, containerhuur, transport, lediging en verwerking. Offerte vooraf: ▪ De kosten voor werkzaamheden op afroep zijn extra opdrachten en dienen te worden aangeboden met een offerte vooraf, uitvoering vindt enkel plaats na akkoord UWV.
Volumes	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	▪ Waar relevant (bijv. vertrouwelijk papier) dienen certificaten van vernietiging overlegd te kunnen worden. ▪ Beleid reststoffenmanagement UWV.
Middelen / voorraden	▪ Alle bestaande centrale afvalcontainer en decentrale units gescheiden afval zijn geen eigendom van UWV. In het Locatie Kenmerken Overzicht staan de huidige aantallen opgenomen. ▪ De afvalbakken op de artsenkamers zijn eigendom van UWV en worden ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. ▪ Alle middelen die nodig zijn voor de correcte uitvoering van deze dienstverlening, dienen te worden voorzien door dienstverlener.
Systemen	▪ Facilitator
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dient de dienstverlener te voldoen aan onderstaande kwalificaties: ▪ Medewerkers dienen over de kennis te beschikken met betrekking tot de juiste uitvoering van het transport en verwerking afvalstoffen en de specifieke eisen die UWV stelt.
Documentatie	N.v.t.
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 18: Afvalbeleid UWV

Dienstverleningsspecificatie Groenvoorziening en buitenterrein onderhoud	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Groenvoorziening en buitenterrein onderhoud zorgt voor een nette omgeving en een positieve, gastvrije beleving bij medewerkers, cliënten en zakelijke gasten. Het draagt bij aan een aantrekkelijke, duurzame en gezonde (werk)omgeving.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Groenvoorziening Deze dienst richt zich op de correcte en tijdige verzorging en (indien UWV dat nodig acht) vervanging van beplanting. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: Binnengroen: ▪ Alle benodigde activiteiten die gericht zijn op het onderhouden van de binnenbeplanting, baliestukken, en waterdicht maken van potten/plantenbakken, zowel echt als zijde. Dit betreft in ieder geval de schoonmaak en het vrijhouden van stof en beschadigingen. Voor echte beplanting betreft dit het geven van water en voedingstoffen, het bijvullen en repareren van verwant materiaal, het opbinden en/of snoeien van de beplanting en het behandelen tegen ziektes en ongedierte. Alle echte planten zijn op basis van hydrocultuur. ▪ De binnenbeplanting ziet er representatief en verzorgd uit. Er is sprake van 'groengarantie' (te allen tijden groen, met uitzondering van de periode na melding/constatering), vormbehoud en een consistente uitstraling. ▪ De vervanging van binnenbeplanting, die niet meer representatief is, door dezelfde plantensoort of door een plant met gelijkwaardige uitstraling, na akkoord van UWV, en voor rekening van dienstverlener. ▪ Niet representatieve binnenbeplanting, door bijvoorbeeld uitdroging, luizen, onprettige geur, etc., zal na constatering/melding worden vervangen. Vervanging of levering van nieuwe potten/plantenbakken vindt plaats op offerte basis in overleg met UWV. ▪ Dienstverlener dient bij eigen constatering of een melding over niet-representatieve binnenbeplanting binnen 1 werkdag een voorstel aan te leveren bij UWV. De betreffende binnenbeplanting dient door de Dienstverlener binnen 10 werkdagen na akkoord op het voorstel vanuit UWV te worden vervangen door dezelfde plantensoort of door een plant met gelijkwaardige uitstraling. ▪ Overtollige binnenbeplantingseenheden worden door dienstverlener kosteloos afgevoerd. De beplanting kan daar waar mogelijk gebruikt worden als vervanging op overige locaties binnen UWV. ▪ Proactieve advisering over de ontwikkelingen op het gebied van binnenbeplanting die bijdraagt aan de (veranderende) werkomgeving en de duurzaamheidsdoelstellingen van UWV. ▪ UWV wenst dat de planten er zo mooi mogelijk bijstaan. De plantensoorten dienen te allen tijde een gezonde (groene) uitstraling te hebben ▪ Alle benodigde apparatuur en inventaris voor het uitvoeren van de dienstverlening, zoals gieters, plantenspuiten, hydrokorrels e.d. zijn onderdeel van de dienstverlening en voor rekening van dienstverlener.

Kerstdecoratie:

- Dienstverlener kan kerstdecoratie op verzoek op offerte basis leveren aan UWV. Verdere kenmerken hiervan kunnen zijn bijvoorbeeld:
 - Plaatsing en verwijdering van kerstdecoratie (zoals bijvoorbeeld kerstbomen en versiering)
 - Kerstbomen leveren, plaatsen en verwijderen in minimaal 4 verschillende hoogtes van minimaal 1.85 meter tot maximaal 5 meter.
 - Het kleuren pallet van de kerstdecoratie wordt ieder jaar bepaald door UWV. Dienstverlener levert op verzoek verschillende opties aan bij UWV met kleurencombinaties waaruit gekozen kan worden.

Bloemen en boeketservice:

- Dienstverlener levert op locaties van UWV en op huisadressen boeketten, planten en bloemenarrangementen. Dienstverlener is vrij om, naast bloemen, alternatieven aan te bieden.
- Dienstverlener dient zorg te dragen voor voldoende variatie in het aanbod aan boeketten waarbij in ieder geval per seizoen een wisselend aanbod beschikbaar is.
- Dienstverlener zorgt met het bestelproces voor bloemen voor een correcte aansluiting op het systeem van UWV.
- Dienstverlener dient minimaal boeketten beschikbaar te stellen in de volgende prijsklassen (inclusief btw, bezorgkosten en kaartje):
 - € 25,-,
 - € 30,-,
 - € 35,-,
 - € 50,- (bijvoorbeeld rouwboeket)
 - en € 100,- (bijvoorbeeld rouwstuk)
- Per prijsklasse dient een keuze te worden geboden uit minimaal 2 boeketten.
- Het geleverde boeket, welke onder de juiste condities en instructie op de vaas zijn gezet, dient minimaal 1 week van een minimale kwaliteit te blijven
- Kwaliteit van bloemen en boeketten dient in alle gevallen en op alle locaties uniform te zijn.
- Grootte van de boeketten dient in alle gevallen en op alle locaties uniform en marktconform te zijn.
- Dienstverlener draagt zorg dat bloemen besteld voor 11.45 uur, dezelfde dag nog worden bezorgd.

Buitengroen:

- De dienstverlener dient te voorzien in het onderhoud van de groenstroken van UWV locaties waarbij dit van toepassing is en houdt minimaal de frequenties aan zoals opgenomen in het LKO;
 - Overtollige buitenbeplantingseenheden worden door dienstverlener kosteloos afgevoerd. De beplanting kan daar waar mogelijk gebruikt worden als vervanging op overige locaties binnen UWV.
 - Dienstverlener dient bij eigen constatering of een melding over niet-representatieve buitenbeplanting binnen 2 werkdagen een voorstel aan te leveren bij UWV. De betreffende buitenbeplanting dient door de dienstverlener binnen 20 werkdagen na akkoord op het voorstel vanuit UWV te worden vervangen door dezelfde plantensoort of door een plant met gelijkwaardige uitstraling.
 - Onderhoud vindt plaats tijdens de openingstijden van de locatie volgens het Locatie kenmerken overzicht.
-

Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent minimaal: ▪ Dienstverlener maakt zoveel als mogelijk gebruik van seizoensbloemen
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze dienstverleningsspecificatie: ▪ Seizoendecoratie m.u.v. kerstbomen en bijbehorende kerstdecoratie
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over de groene uitstraling en sfeerbeleving. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.

Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen het Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: ▪ Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving ▪ Cliënttevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving ▪ Gasttevredenheid (overige bezoekers): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving Operational excellence: ▪ Audit score contract naleving: norm is 95% ▪ Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: ▪ Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: ▪ Aantal planten per locatie vervangen ▪ Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden Dienstverlener rapporteert per jaar, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: ▪ Jaarplanning op basis van weeknummers voor buitengroen werkzaamheden en onderhoud terreinen op de locaties waar dit van toepassing is.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ (Te) lange levertijden van zowel beplanting als bloemen ▪ Kwaliteitsverschil in bloemen en boeketten vanwege diverse aanbieders ▪ Momenteel geen vaste prijzen voor aanschaf van nieuwe planten
Prijsmechanisme	Aanneemsom: ▪ Alle kosten voor buitengroen en buitenterreinonderhoud worden aangeboden op basis van een vaste prijs per locatie per jaar. Vast verrekenprijzen: ▪ Bloemen ▪ Alle kosten voor onderhoud, incl vervanging bij sterft van de beplanting (hydrocultuur) worden aangeboden op basis van een vaste verrekenprijs per verzorgingseenheid. Offerte vooraf: ▪ Vervanging van potten/plantenbakken wordt op basis van offerte aangeboden en bij goedkeuring door UWV gefactureerd, ▪ Vervanging van planten wordt op offerte basis aangeboden na oneigenlijk gebruik/toedoen door UWV. ▪ Kerstdecoratie (kerstbomen en versieringen) wordt op basis van offerte aangeboden en bij goedkeuring door UWV gefactureerd.
Volumes	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	N.v.t.

Middelen / voorraden	Alle binnen- en buitengroen elementen (zowel echte als zijde) binnen UWV locaties zijn eigendom van UWV.
Systemen	N.v.t.
Kwalificatie medewerkers	N.v.t.
Documentatie	Registratie van vervangen eenheden
Bijlagen	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht

Dienstverleningsspecificatie Gladheidsbestrijding	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Zorgdragen voor het sneeuw- en ijsvrij krijgen en houden van de terreinen rondom de gebouwen van UWV.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het preventief en correctief bestrijden van gladheid op de terreinen en gebouwtoegangen ten behoeve van het veilig kunnen betreden van terrein of gebouw tijdens winterse/gladde omstandigheden. Onder preventieve werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan wat (gepland) uitgevoerd wordt bij verwachte gladheid, onder correctieve werkzaamheden worden de werkzaamheden verstaan dat (ongepland) binnen komt en uitgevoerd wordt. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: - Het preventief strooien bij verwachte gladheid (o.b.v. het (regionaal) KNMI weerbericht) en correctief herhalen wanneer nodig. Proactief handelen wordt verwacht van de dienstverlener. Op de locaties, waar deze dienst van toepassing is, wordt in samenspraak met de Facilitair manager een afweging gemaakt tussen preventieve en/of correctieve gladheidsbestrijding. - Het verwijderen van sneeuw/ijs op rij- en looproutes op de terreinen en voor de toegangen tot het pand, de parkeerplaats en fietsenstalling. - Afroepwerkzaamheden dienen binnen twee uur na melding te worden opgestart. - Entree tot gebouwen dient vóór reguliere kantoortijden goed begaanbaar te zijn. De werkzaamheden vinden buiten openstellingstijden plaats met uitzondering van herhalingswerkzaamheden. - Sneeuw- en gladheidsbestrijding vindt plaats op tijdstippen zoals overeengekomen met UWV. Dienstverlener zorgt hierdoor voor een veilige en efficiënte doorstroming van medewerkers, bezoekers en leveranciers. - De dienstverlener stelt een sneeuw- en gladheidsbestrijdingsplan op, waarin de (strooi)routes en de plaats voor mogelijke sneeuwopslag op een kaart worden aangegeven. - Dienstverlener spant zich maximaal in om schade aan vloeren en matten tot een minimum te beperken, met in ieder geval aandacht voor het niet overdadig strooien van zout in de directe omgeving van de ingang en het gebruik van extra schoonlooppatten vóór de reguliere schoonlooppad.

	Bovenstaande dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent minimaal: ▪ Sneeuw- en gladheidbestrijding wordt op een veilige, milieu- en diervriendelijke manier geëxploiteerd.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze dienstenspecificatie: ▪ Sneeuw- en gladheidbestrijding van de (openbare)hoofdwegen. ▪ Sneeuw van de daken verwijderen.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd, wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 1x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: ▪ N.v.t. Operational excellence: ▪ Audit score contract naleving: norm is 95%

	- Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: Uitgevoerde werkzaamheden per locatie
Uitdagingen huidige dienstverlening	Het zorgdragen van afdoende gladheidsbestrijding vóór openingstijden van de gebouwen.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - Alle activiteiten, diensten en gericht op het tijdig beschikbaar kunnen zijn (consignatie) zijn onderdeel van een vaste aanneemsom. Vaste verrekenprijzen: - Voor het preventief en correctief bestrijden van gladheid gelden vaste verrekenprijzen per strooibeurt. Regietarieven: - Sneeuwruimen (inclusief materialen) is onderdeel van de variabele dienstverlening en wordt verrekend op basis van een vast tarief per uur.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	N.v.t.
Middelen / voorraden	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van mensen, middelen en apparatuur.
Systemen	Facilitor
Kwalificatie medewerkers	N.v.t.
Documentatie	Sneeuw- en gladheidsbestrijdingsplan.
Bijlagen	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht

Dienstverleningsspecificatie Plagdier management	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Het gebouw en het terrein volledig vrij houden van plagdieren die zorgen voor overlast en/of schadelijke omstandigheden.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Dienstverlener draagt zorgt voor preventieve werkzaamheden, correctieve werkzaamheden en advisering ten behoeve van plagdierenbestrijding op de terreinen en in de gebouwen van UWV. ▪ Plagdier management werkzaamheden worden uitgevoerd op de locaties zoals omschreven in het Locatie Kenmerken Overzicht. ▪ Onder preventieve activiteiten wordt verstaan: het periodiek bezoeken van locaties voor controleren van materialen op sporen van plagdieren en het onderhouden van vliegenlampen. ▪ Onder correctieve activiteiten wordt verstaan: het verhelpen van betreffende incidenten die onder geen omstandigheden preventief door de dienstverlener voorkomen konden worden. Een voorbeeld is de bestrijding van een wespenplaag. ▪ Onder advisering wordt verstaan: het adviseren ter voorkoming van plagdieren (denk aan het opruimen van voedsel, schoonmaak, het weghalen van nesten, het dichten van gaten en doorgangen in gebouwen en dergelijke). ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor preventieve detectie van kleine knaagdieren (zoals muizen en ratten) en de bestrijding van vliegende en kruipende insecten. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een inspectie, waarbij opsporing van plagdieren plaatsvindt. Indien van toepassing voert de dienstverlener bestrijding uit bij geconstateerde plagdieren. Indien er sprake is van bestrijding, dient de dienstverlener vaste tarieven per bestrijdingsbeurt en per locatie te rekenen. Dit betreft onder andere: ○ op afroep bestrijden van insecten (in pandig) ○ op afroep bestrijden van knaag- en zoogdieren (in pandig) ○ op afroep bestrijden van insecten (terrein) ▪ Dienstverlener neemt afdoende maatregelen, of adviseert UWV om maatregelen te nemen, wanneer er plagdieren geconstateerd zijn om herhaling van overlast door deze diersoort te voorkomen. ▪ Dienstverlener dient minimaal de huidige frequenties te hanteren van de preventieve werkzaamheden zoals omschreven in het Locatie Kenmerken Overzicht. ▪ Dienstverlener dient binnen 1 werkdag na gemelde overlast of herhaaldelijke constatering van plagdieren, over te gaan tot correctieve maatregelen. ▪ Middelen ten behoeve van de inspectie van plagdieren (lijmvallen, lokaasdepots of inloopvallen) dienen zodanig geplaatst te worden dat ze geen hinder opleveren voor de medewerkers, cliënten of gasten van UWV of een veiligheidsrisico of een gezondheidsrisico met zich mee brengen. ▪ Dienstverlener beperkt de mogelijke overlast bij uitvoering van werkzaamheden zoveel als mogelijk.

Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent minimaal: Het milieu wordt met de bestrijding zoveel mogelijk ontlast door in te zetten op preventie, voordat tot bestrijding wordt overgegaan. Dienstverlener heeft onder andere kennis over de leefwijze en schuilplaatsen van plaagdieren en werkt zo min mogelijk met milieubelastende bestrijdingsmiddelen.
Out-of-scope	N.v.t.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: - Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: - N.v.t. Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% - Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd

	Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal op de bovenstaande KPI's en rapporteert de gegevens omschreven in het Programma van Eisen. Onderstaande gegevens zijn door UWV maximaal eenmaal per kwartaal opvraagbaar tijdens de looptijd van de raamovereenkomst: - Uitgevoerde werkzaamheden per locatie ten aanzien van plaagdiermanagement inclusief opvolgtijden. Onderstaande gegevens worden door de dienstverlener eenmaal per jaar aangeleverd: - Adviesrapport Plaagdiermanagement per locatie
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - Het preventieve onderhoud en de advisering wordt als vaste prijs opgenomen in een aanneemsom Regietarieven: - Het correctieve onderhoud wordt berekend op basis van regietarieven.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	N.v.t.
Middelen / voorraden	- Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (verbruiks)middelen en apparatuur ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. - Opslag van (voorraad) bestrijdingsmiddelen vindt niet plaats op locatie van UWV.
Systemen	Facilitor
Kwalificatie medewerkers	Uitvoerende organisatie/medewerker voldoen aan het Keurmerk Plaagdiermanagement en zijn in het bezit van een CEPA certificaat.
Documentatie	Documentatie van uitgevoerde werkzaamheden
Bijlagen	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht

Dienstverleningsspecificatie Klein Facilitair Onderhoud (KFO)	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	De dienst 'Klein Facilitair Onderhoud' heeft als ambitie om facilitaire onderhoudsdiensten te leveren om de operationele continuïteit van de organisatie te waarborgen. Hierbij wordt gestreefd naar een hoge mate van klanttevredenheid middels snelle respons, kwalitatief vakmanschap en pro-actieve oplossingen. Door onderhoud en reparatie wordt de levensduur van zaken tevens zoveel mogelijk verlengd, wat bijdraagt aan de circulaire ambities van UWV. UWV heeft bij het uitvoeren van de dienst 'klein facilitair onderhoud' de wens dat Opdrachtnemer gebruik maakt van de voorkeurspartijen van UWV. Deze voorkeurspartijen zijn in de basis MKB-bedrijven. Na gunning overlegt UWV een lijst met deze voorkeurspartijen.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Dienstverlener draagt zorg voor het coördineren en uitvoeren van klein facilitair onderhoud en reparaties waaronder binnen het preventieve en correctieve onderhoudsspectrum de volgende onderdelen vallen minimaal: Kleine elektrische, werktuigbouwkundige en technische installatie werkzaamheden zoals o.a.: ▪ Kabelgoten aanpassen; vervangen lampen (TL-verlichting, etc); ▪ Vervangen armaturen c.q. de- en hermonteren; ▪ Stopcontacten aanleggen; ▪ Kleine CV/klimaatinstallatie werkzaamheden. Bouwkundige werkzaamheden zoals o.a.: ▪ Tegelwerk en -reparaties; ▪ Stucen en bijwerken van stucwerk; ▪ Metselen; ▪ Deuren en kozijnwerkzaamheden; ▪ Glaszetten/glasreparaties; ▪ Aanbrengen/vervangen/repareren van hang- en sluitwerk; ▪ Bestratingen; ▪ Afrasteringen. (Inpandig) Schilderwerk Loodgieterswerkzaamheden: ▪ Afvoeren, waterleidingen, rioleringen; ▪ Ontstoppingen; ▪ Repareren lekkages; ▪ Sanitair (herstellen en/of vervangen); kranen en afdichtingen. Overig/diversen Mochten er buiten de hierboven genoemde activiteiten zich nog andere onderhoudswerkzaamheden voordoen dan kunnen die alleen worden uitgevoerd in overleg c.q. op nadrukkelijk verzoek van UWV. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: ▪ Op diverse locaties heeft UWV bestaande (lokale) KFO uitvoerders, deze zijn in het Locatie kenmerken overzicht opgenomen. Het is de wens (geen eis) van UWV dat de dienstverlener deze "preferred" leveranciers inzet. Het is aan de dienstverlener om afspraken te maken met deze "preferred" leveranciers en de volledige factuurstroom af te handelen. De werkzaamheden vallen onder de noemer regiewerkzaamheden

	(op basis van offertes). UWV heeft derhalve het recht om zelf direct offertes op te vragen bij andere partijen dan dienstverlener. - De dienstverlener draagt zorg voor het leveren van klein materiaal (technische gebruiks- en verbruiksartikelen) ondersteunend aan de uitvoering van de werkzaamheden. Dienstverlener maakt gebruik van kwalitatief hoogwaardige materialen. - Dienstverlener hanteert onderstaande respons- en oplostijden bij meldingen. De prioriteit wordt door de melder aangegeven in de melding. <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Responstijd</th><th>Oplostijd</th><th>Voorbeelden</th></tr><tr><td>Spoed</td><td>Binnen 1 uur na melding</td><td>Binnen 1 uur na melding</td><td>Brand, lekkages, stroomuitval</td></tr><tr><td>Dringend</td><td>Binnen 2 uur na melding</td><td>Binnen 4 uur na melding</td><td>Verwarming/koeling, niet-functionerende liften</td></tr><tr><td>Standaard</td><td>Binnen 8 uur na melding</td><td>Binnen 5 werkdagen</td><td>Niet-dringende technische problemen, meubilair, hang- en sluitwerk, kapotte verlichting</td></tr><tr><td>Niet-dringend</td><td>Binnen 8 uur na melding</td><td>Binnen 15 werkdagen</td><td>Klein schilderwerk, piepende deur</td></tr></table> - Meldingen met prioriteit 'Niet-dringend' worden zoveel als mogelijk op 1 moment opgelost. - Dienstverlener communiceert wanneer het werk uitgevoerd kan worden en geeft vooraf een indicatie van de doorlooptijd. De status van de werkzaamheden en/of de melding wordt door de dienstverlener zo volledig mogelijk bijgehouden in het systeem waar de melding in is gemaakt.	Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Voorbeelden	Spoed	Binnen 1 uur na melding	Binnen 1 uur na melding	Brand, lekkages, stroomuitval	Dringend	Binnen 2 uur na melding	Binnen 4 uur na melding	Verwarming/koeling, niet-functionerende liften	Standaard	Binnen 8 uur na melding	Binnen 5 werkdagen	Niet-dringende technische problemen, meubilair, hang- en sluitwerk, kapotte verlichting	Niet-dringend	Binnen 8 uur na melding	Binnen 15 werkdagen	Klein schilderwerk, piepende deur
Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Voorbeelden																		
Spoed	Binnen 1 uur na melding	Binnen 1 uur na melding	Brand, lekkages, stroomuitval																		
Dringend	Binnen 2 uur na melding	Binnen 4 uur na melding	Verwarming/koeling, niet-functionerende liften																		
Standaard	Binnen 8 uur na melding	Binnen 5 werkdagen	Niet-dringende technische problemen, meubilair, hang- en sluitwerk, kapotte verlichting																		
Niet-dringend	Binnen 8 uur na melding	Binnen 15 werkdagen	Klein schilderwerk, piepende deur																		
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Aanvullend betekent dit voor Klein Facilitair Onderhoud dat de dienstverlener adviseert over oplossingen om middels onderhoud en reparatie de levensduur van zaken te verlengen of, als dat niet mogelijk is, tot herinzet van zaken of materialen te komen.																				
Out-of-scope	De volgende service/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze dienst: - Grootschalige reparaties; - Onderhoud en reparaties aan groot keukenapparatuur; - Nieuwbouwprojecten; - Herinrichtingsprojecten; - Uitvoering van NEN keuringen; Specialistische onderhoudswerkzaamheden.																				
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties																				

	richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten, stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: N.v.t. Operational excellence: ▪ Audit score contract naleving: norm is 95% ▪ Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: ▪ Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: ▪ Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden (aantallen, resultaten, (opvolg)acties, klachten en overige bijzonderheden). Dienstverlener rapporteert per jaar, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen staat, minimaal de volgende informatie: ▪ Up to date format met wat er in een melding hoort te staan. Dienstverlener herijkt dit format jaarlijks wanneer nodig.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Communicatie tussen dienstverlener en UWV t.a.v. meldingen (bijhouden van updates en het aan- en afmelden van meldingen). ▪ Communicatie tussen dienstverlener en UWV t.a.v. planning. ▪ Responsstijd na een melding.

	▪ Lokale partijen (onderaannemers) die kunnen voldoen aan de contracteisen.
Prijsmechanisme	Offerte vooraf: ▪ Dienstverlening wordt, zoals hierboven benoemd, uitgevoerd op basis van offertes. ▪ Dienstverlener mag het overeengekomen percentage voor handling, risico en winst berekenen over de offerte met uitdrukkelijke bepaling dat in die offerte geen enkele voorziening voor handling, risico en winst of zogenaamde kick-backs of vergelijkbaar voor Dienstverlener mogen zijn opgenomen.
Volumes	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener conformeert zich aan wettelijke veiligheidsprotocollen en -procedures om de veiligheid van personeel en gebruikers te waarborgen tijdens onderhoudswerkzaamheden. ▪ Dak- & gevelprotocol UWV. ▪ Gevellift protocol.
Middelen / voorraden	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (verbruiks)middelen en apparatuur ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.
Systemen	▪ Facilitator
Kwalificatie medewerkers	N.v.t.
Documentatie	N.v.t.
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 19: Dak- & gevelprotocol UWV

Dienstverleningsspecificatie Beheer drinkwaterinstallaties	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Door het periodiek controleren op legionella en nodige maatregelen te nemen, wordt het risico op een legionellabesmetting gemitigeerd.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Om legionellabesmetting te voorkomen organiseert en verzorgt de dienstverlener het volgende: ▪ Watermonsters (steekproef) inclusief analyse, op locaties waar douches en boilers in pantry's aanwezig zijn. Watermonsters worden volgens NEN 6265 richtlijnen genomen, geanalyseerd en opgeslagen. ▪ Analyseren van watermonsters wordt gedaan door laboratoria die een kwaliteitsborgingssysteem hanteren gebaseerd op NEN-EN-ISO/IEC 17025: 2005 of gelijkwaardig. ▪ Spoelen van de (kritische) tappunten zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht. Alle tappunten worden bij buitentemperaturen onder de 25 graden wekelijks gespoeld voor de duur van 5 minuten. Bij buitentemperaturen boven de 25 graden wordt er dagelijks (éénmaal) gespoeld voor de duur van 5 minuten. Dienstverlener gebruikt als meetpunt van de buitentemperatuur de maximale dagtemperatuur zoals deze wordt gecommuniceerd door het KNMI. ▪ Jaarlijkse controle op legionella in warm- en koud water volgens de hierboven genoemde methode. Analyseresultaten van de genomen legionellamonsters worden verwerkt in een overzichtelijk rapport. ▪ Jaarlijkse controle op vuil en kalkaanslag. ▪ Jaarlijkse controle op controleerbare keerkleppen. Locaties met meer dan 50 keerkleppen worden gekeurd volgens de NEN 1006 vastgestelde testmethoden. Op locaties waar minder dan 50 keerkleppen in de drinkwaterinstallatie aanwezig zijn, wordt 12% van de keerkleppen gecontroleerd. ▪ Niet functionerende keerkleppen worden (indien nodig) vervangen door dienstverlener. ▪ Niet-controleerbare keerkleppen worden (indien nodig) bij constatering vervangen door dienstverlener. ▪ Jaarlijks worden de perlatoren (indien nodig) gerepareerd of vervangen. Deze dienst is van toepassing op de locaties zoals benoemd in het Locatie kenmerken overzicht.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument.
Out-of-scope	N.v.t.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan onderstaand toegelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return.

	Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 1x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: ▪ N.v.t. Operational excellence: ▪ Audit score contract naleving: norm is 95% Financiën: ▪ Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Tijdigheid en juistheid van factureren: norm 100%
Managementinformatie	▪ Dienstverlener rapporteert per kwartaal hetgeen wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's is opgenomen. ▪ Onderstaande gegevens zijn door UWV te allen tijde opvraagbaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst: ○ Resultaten en uitgevoerde werkzaamheden per locatie ten aanzien van beheer drinkwaterinstallaties
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: ▪ Werkzaamheden worden door de dienstverlener uitgevoerd op basis van een vaste prijs. Offerte vooraf: ▪ Het vervangen van niet functionerende keerkleppen, niet controleerbare keerkleppen of vervanging van perlatoren gebeurt altijd op basis van een offerte en in overleg met UWV. Kosten zijn na schriftelijk akkoord voor UWV.
Volumes	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	▪ Beleid drinkwaterinstallaties UWV
Middelen / voorraden	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (verbruiks)middelen en apparatuur ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.
Systemen	▪ Facilitator
Kwalificatie medewerkers	N.v.t.

Documentatie	▪ Analyseresultaten van de genomen legionellamonsters ▪ Registratie van alle uitgevoerde monsternames en controles van de keerkleppen (in logboek)
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 20: Beleid drinkwaterinstallaties UWV