

BIJLAGE 4.A PROGRAMMA VAN EISEN Schoonmaakdienstverlening

Nummer	Eis
Algemeen	
1.	Er is sprake van inspanningsgerichte schoonmaak. De opdracht omvat de dagelijkse en periodieke schoonmaakdienstverlening van de genoemde locaties.
2.	Schoonmaaktijden: Gymzaal/sporthal/sportzaal: tussen 06:00 – 08:00 uur Gemeentehuis: tussen 16:00 en 20:00 uur. Opdrachtnemer is flexibel in het incidenteel wijzigen van schoonmaaktijden wanneer dit vanuit Opdrachtgever is gewenst.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van schoonmaakmiddelen, schoonmaakmaterialen, machines en sanitaire middelen.
4.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de voorraad van de schoonmaakmaterialen, schoonmaakmiddelen, machines en sanitaire middelen zodanig is dat het schoonmaakproces niet wordt gestagneerd.
5.	Gedurende contractperiode behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om locaties toe te voegen of te verwijderen. Toevoegen: Bij het toevoegen van de locatie wordt er op basis van de geoffreerde uurtarieven en benodigde ureninzet een offerte gemaakt voor de nieuwe locatie. Verwijderen: Bij het verwijderen van een locatie wordt het bedrag wat tot dan toe werd betaald voor de locatie in mindering gebracht op de factuur.
6.	Opdrachtgever behoudt zich het recht om het aantal bruto vierkante meters om te zetten naar netto vierkante meters, wanneer dit in kaart is gebracht door de Opdrachtgever.
7.	Gymzalen worden 42 weken per jaar schoongemaakt. Sportzalen worden 47 weken per jaar schoongemaakt. Sporthallen worden 47 weken per jaar schoongemaakt. Het gemeentehuis, Informatiecentrum Exloo, Tourist Info Borger en de Willibrordkerk worden 52 weken per jaar schoongemaakt.
8.	De gemeentewerf beschikt zelf over de benodigde schoonmaakmiddelen om de schoonmaakdienstverlening uit te voeren. Echter behoudt Opdrachtgever zich het recht

	voor om voor deze locatie ook schoonmaakmiddelen via de Opdrachtnemer te laten leveren. Dit zal incidenteel voorkomen.
Reguliere schoonmaak	
9.	Reguliere schoonmaak betreft de dagelijkse/ wekelijkse/maandelijkse/jaarlijkse schoonmaak zoals genoemd in het prijzenblad.
10.	Ruimtes die niet in gebruik zijn hoeven niet te worden schoongemaakt. Zoals: Archief/opslagruimten m.u.v. de sanitaire ruimten
11.	Opdrachtgever heeft het aantal m2 niet exact in beeld. Dit dient Opdrachtnemer bij ingang van het contract op te meten en deze m2 worden als uitgangspunt genomen voor de berekening van de totaalprijs.
Periodieke schoonmaak	
12.	Periodieke schoonmaak betreft de overige schoonmaak welke jaarlijks, per kwartaal of per maand plaatsvindt.
Glasbewassing	
13.	De glasbewassing binnen en buitenglas (inclusief separatieglass) dient drie keer per jaar plaats te vinden voor de verschillende panden. Zie hiervoor het prijzenblad.
14.	Tijdens iedere glasbewassingsbeurt is het reinigen van de kozijnen, randen, richels, vensterbanken en boeien inbegrepen.
15.	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met in acht name van de voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging alsmede het ARBO Convenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.
16.	Uitvoering van glasbewassing dient in één arbeidsgang te worden uitgevoerd. Dit betekent zowel binnen- en buitenzijde over maximaal twee aaneengesloten werkdagen.
17.	Opdrachtgever heeft het aantal m2 glas niet in beeld. Dit dient Opdrachtnemer bij ingang van het contract op te meten en deze m2 worden als uitgangspunt genomen voor de berekening van de totaalprijs.
Sanitaire voorzieningen	
18.	Opdrachtnemer dient de volgende werkzaamheden uit te voeren ten aanzien van de sanitaire voorzieningen in de breedste zin van het woord: - Vullen/bijvullen dispenser systemen - Uitwendig reinigen van het dispenser systeem - Melden van storingen aan apparatuur aan Opdrachtgever

Regiewerkzaamheden	
20.	Opdrachtgever heeft bij een aantal speciale aangelegenheden behoefte aan schoonmaakwerkzaamheden en werkzaamheden in het werkcafé op regiebasis, zoals bij: - Recepties - Verkiezingen - Invalwerkzaamheden in het werkcafé - Schoonmaak van de archiefruimten Incidenteel kan het voorkomen dat na een aangelegenheid de vloer moet worden gereinigd. Aanvang van deze werkzaamheden dienen direct na afloop van de receptie te worden verricht in ieder geval dient de volgende ochtend vóór 08.00 uur alles weer schoon te zijn.
Startschoonmaak	
21.	Opdrachtgever hanteert de VSR methodiek voor de controles, zie ook eis 39. Bij aanvang van de overeenkomst vindt er een startschoonmaak plaats door Opdrachtnemer. Deze schoonmaakronde geldt als nulmeting (VSR inventarisatie) voor de controle. Aansluitend kan dan op elke locatie een VSR-controle uitgevoerd worden.
Communicatie	
22.	De objectleiding is minimaal 5% van de ingezette uren aanwezig op de locaties.
23.	De objectleiding is binnen kantoor- en schoonmaakwerktijden goed bereikbaar voor Opdrachtgever.
24.	Het aanspreekpunt van Opdrachtgever loopt op verzoek van Opdrachtgever mee met de controlerondes die Opdrachtnemer uitvoert.
25.	Opdrachtnemer dient na gunning alle werkzaamheden binnen het werkprogramma te verwerken in een taakplanning per object en te overleggen aan Opdrachtgever. Hierin dient dagelijks en periodiek onderhoud opgenomen te zijn. Actuele werkprogramma's dienen aanwezig te zijn op de werkwagens en desgewenst op een aantal andere plaatsen.
26.	Opdrachtnemer dient een communicatiemiddel aan te leveren waarmee de dagelijkse communicatie plaats kan vinden met uw schoonmaakmedewerkers en tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
27.	Minimaal 2 keer per jaar dient er een periodiek overleg ingepland te worden met de regiomanager van Opdrachtnemer en de afdeling Facilitair van de Opdrachtgever, daarnaast zal dagelijks afstemming plaatsvinden tussen de beheerder en de objectleiding van Opdrachtnemer.
28.	Om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, dient Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, over de volgende

	managementinformatie te kunnen beschikken. De Opdrachtnemer dient deze managementinformatie, in de vorm van een managementrapportage, uiterlijk een week voor het periodieke overleg aan de Facilitair Coördinator van de afdeling Facilitair van Opdrachtgever te verstrekken. In de managementrapportage komen in ieder geval de volgende onderwerpen terug: - Ingezette productie- en direct toezichten - Ingezette uren uitzendkrachten - Percentage ziekteverzuim - Mutaties in het personeelsbestand - Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten - SROI inzet conform de bouwblokken - Uitkomsten VSR controles inclusief te nemen maatregelen - Eventuele risico's en beheersing
Klachtenregistratie en -afhandeling	
29.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen binnen 24 uur te worden hersteld; - Bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van één uur; - Daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen binnen 24 uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is.
Personeel	
30.	Opdrachtnemer is verplicht conform de Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf cao om het huidige personeel over te nemen conform minimaal de huidige arbeidsvoorwaarden. Voor een overzicht van de huidige medewerkers zie Bijlage 7.
31.	Schoonmaakmedewerkers dienen representatieve kleding te dragen. In de sporthallen en gymzalen dient er herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer te worden gedragen.
32.	Het personeel dient zich ten opzichte van elkaar goed verstaanbaar te kunnen maken. Problemen met de communicatie onderling mogen geen gevolgen hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden of invloed hebben op de snelheid waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd. Het contact met de Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
33.	In te zetten personeel dient intern dan wel extern relevante (bij)scholing te ontvangen van Opdrachtnemer.
34.	Bij wisseling van personeel dient dit aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Een week voor aanvang van het contract dient aan de Opdrachtgever een opgave te worden

	verstrekt van de namen, voornamen, en geboortedata van het te werk te stellen personeel. Elke mutatie, binnen de opdracht in te zetten personeel, moet onmiddellijk schriftelijk aan de Opdrachtgever worden doorgegeven.
35.	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan het integriteitsbeleid van Opdrachtgever. Dit beleid is aan het Beschrijvend Document toegevoegd (Bijlage 8). Alle vaste schoonmaakmedewerkers dienen een integriteitsverklaring te tekenen.
36.	De instructie voor de beveiligingsinstallaties voor de locaties wordt eenmaal gegeven door Opdrachtgever. Wanneer er een alarmmelding komt omdat een medewerker van Opdrachtnemer het alarm niet juist heeft ingeschakeld of uitgeschakeld dan worden de kosten hiervoor bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.
37.	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.
38.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat de Opdrachtnemer kan aantonen bijvoorbeeld door middel van planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.
Kwaliteit	
39.	De schoonmaak dient door het schoonmaakbedrijf samen met de verantwoordelijke medewerker van de Opdrachtgever per locatie, 2 keer per jaar gecontroleerd te worden middels de meest actuele versie van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem. De kosten voor deze controles dienen bij de opdrachtsom te zijn inbegrepen. Daarbij zullen onderstaande AQL-waardes gehanteerd worden: - 7% voor kantoren, vergader- en verkeersruimten, gymnastiek-, spel- en sportzalen; - 4% voor Sanitair. De kwaliteitsmeting dient vooraf te gaan aan het geplande periodieke overleg zoals hierboven vermeld. Rapportages dienen ingediend te worden als informatie welke besproken wordt tijdens het structurele overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor eveneens kwaliteitscontroles door een onafhankelijke derde uit te laten voeren. Indien er strijdigheid bestaat tussen deze controle en de controle van Opdrachtnemer is de controle van de onafhankelijke derde partij leidend.
40.	Indien uit de VSR controle van het object fouten zijn/worden geconstateerd dienen deze in de rapportage te worden vermeld. Na herstel van deze fouten (dit dient aansluitend te gebeuren) dient opnieuw te worden opgeleverd middels het aftekenen van een nieuwe rapportage. Indien bij de tweede oplevering opnieuw fouten zijn/worden geconstateerd

	dienen deze op de rapportage te worden aangegeven. De Opdrachtnemer krijgt dan nog eenmaal de kans om de fouten te herstellen. Als hierna nogmaals blijkt dat er niet wordt voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen dan zal Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer de fouten laten herstellen.
Financiële afhandeling	
41.	In de standaardvoorwaarden van Opdrachtgever staat vermeld dat de uitvoerder van de opdracht een elektronische factuur moet verzenden naar de Opdrachtgever. Deze e-factuur moet voldoen aan de standaard die is vastgesteld door de Nederlandse Peppolautoriteit, zoals vastgelegd binnen de Europese Unie. De factuur moet worden ingediend via het Peppol-netwerk. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen.
42.	Opdrachtgever ontvangt éénmaal per maand een verzamelfactuur van Opdrachtnemer. Op de factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld: - Objectnaam en adres - Factuurbedrag per pand (glasbewassing en schoonmaak in één bedrag) - IBAN Opdrachtnemer biedt haar facturen elektronisch aan via het netwerk van de Nederlandse Peppol Autoriteit. Bij het versturen van e-facturen is het toe te passen OIN-nummer: 00000001002119687000. Mocht dit nummer tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst wijzigen dan zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer melden. Voor meer info www.peppolautoriteit/nl. Daarnaast dient Opdrachtnemer voor alle variabele werkzaamheden een aparte factuur per maand te versturen.
Schoonmaakmiddelen- en materialen	
43.	Voor de opslag van schoonmaakmaterialen zal Opdrachtnemer werkkasten tot zijn beschikking krijgen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat deze schoonmaakkasten netjes, schoon en reukvrij blijven.
44.	Bij de schoonmaakwerkzaamheden dient zoveel mogelijk gebruik gemaakt te worden van milieubesparende schoonmaakmiddelen. Daarnaast dient het aantal producten zoveel mogelijk te worden beperkt.
45.	Voor de schoonmaakmiddelen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk navulbare en recyclebare verpakkingen te gebruiken.
46.	De verpakking dient te zijn voorzien van duidelijke productomschrijving en productmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen.
47.	Op de etiketten van de schoonmaakmiddelen dient de volgende informatie te staan: - Toepassing

	- Dosering - Veiligheidsaspecten - Algemeen geldende voorschriften
48.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften
49.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van energiezuinige apparatuur.
50.	De prijzen voor de schoonmaakmiddelen die bij het schoonmaken worden gebruikt (hulpmiddelen) zijn in de prijs voor reguliere schoonmaak opgenomen.
51.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvulling (het doen van bestellingen) van de schoonmaakartikelen en aanverwante zaken. Tevens dragen de medewerkers van Opdrachtnemer zorg voor het aanvullen/navullen van de gebruiksartikelen op de gebruiksplaats.
Duurzaamheid - Milieu	
52.	In overeenstemming met het werkprogramma dient het grijze, groene en plastic afval te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde containers en na beëindiging werkprogramma te worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.
53.	Alle schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de laatst geldende versie van de eisen van minimaal het Europees Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). Daarnaast dient de totstandkoming van de reinigingsmiddelen te zijn ontstaan zonder behulp van dierproeven.
Social Return on Investment	
54.	Opdrachtgever werkt met betrekking tot Social Return on Investment (SROI) met de bouwblokken methode. De kern van deze methode is dat de Opdrachtnemer een keuze kan maken uit een aantal ‘bouwblokken’ om aan de SROI-verplichting te voldoen. Het uitgangspunt blijft om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (regulier) in te zetten bij de invulling van de SROI-verplichting. Mocht dit moeilijk haalbaar zijn, dan biedt het bouwblokkenmodel ruimte voor maatwerk. De Opdrachtnemer mag met alternatieven komen, te ontleen aan de menukaart. Deze bevat (MVO) activiteiten en aanvullende (project) opties welke enkel na goedkeuring door Opdrachtgever ingezet kunnen worden op de gegunde opdracht. Zie Bijlage 6 voor de voorwaarden en de verdere uitwerking van deze eis.
55.	De Opdrachtnemer dient als resultaatverplichting minimaal 5% van de aanneemsom, exclusief BTW, aan te wenden voor SROI-inspanningen. Opdrachtnemer kan hiervoor contact opnemen met de contactpersoon voor SROI: Marleen Kenkhuis

	Accountmanager Werk Mobiel: 06-25776565 Email: m.kenkhuis@socialeteamsborgerodoorn.nl
--	---