

Bijlage 3 Programma van Eisen

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'inschrijver' te worden gelezen.

1.	Wetgeving 1. De inschrijver conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving. 2. De inschrijver en de eventueel in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren en conformeren zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving. 3. Van de inschrijver wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de ARBO-wetgeving. De inschrijver dient zich te conformeren aan de Nederlandse wet- en regelgeving en alle aanvullende wetgeving hierop. a. Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving. De inschrijver waarborgt de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. b. Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de inschrijver verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van Gemeente Heerlen. De inschrijver dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en diefstal van de eigendommen van Gemeente Heerlen te voorkomen.
2.	Personeel Schoonmaak is mensenwerk. Gemeente Heerlen is zich daar van bewust. Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen zonder dat hier onnodige werkdruk bij ontstaat is Gemeente Heerlen van mening dat het tewerk te stellen personeel van de inschrijver tenminste aan onderstaande vereisten dient te voldoen. 1. Leidinggevend personeel De verhouding tussen leidinggevend personeel en uitvoerend personeel dient minimaal 10% te zijn. a. Het rayonmanagement (of soortgelijk) dient minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring te hebben. b. De objectleiding (of soortgelijk) dient minimaal te beschikken over 2 jaar aantoonbare ervaring. De objectleiding dient in het bezit te zijn van een diploma VSR-DKS of soortgelijk. 2. Operationeel personeel De inschrijver neemt conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf het personeel over van de huidige inschrijver. Het overzicht t.b.v. de overname van het personeel wordt na gunning door de huidige zittende partij verstrekt. a. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient inschrijver een overzicht te verschaffen met hierop vermeld welke personen, op welke locaties, gedurende welke werktijden worden ingezet. Inschrijver en opdrachtgever nemen wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. De uren dient u tijdens de uitvoering van het contract middels de managementrapportages inzichtelijk te maken.

	b. VOG De Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke (nieuwe) werknemer. Deze verklaring dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. c. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient de inschrijver een overzicht te verschaffen welke personen, welke opleidingen/cursussen hebben gevolgd c.q. op dat moment volgen. Inschrijver geeft hierbij een indicatie m.b.t. de afronding van de opleiding/cursus. Binnen drie maanden na start contract dient 100% van het uitvoerend personeel de basisinstructie conform SVS te hebben gevolgd. Inschrijver en opdrachtgever nemen wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. d. De inschrijver zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is gesloten. e. Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld computers of (schoonmaak)apparatuur (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie onzegd. f. Het personeel van de inschrijver dient de beschikking te hebben over een legitimatiebewijs van de desbetreffende schoonmaakorganisatie. g. Gemeente Heerlen hecht waarde aan de uitstraling en representativiteit van het dienstverlenend personeel. Het personeel van de inschrijver dient correct gekleed te gaan in representatieve bedrijfskleding van de inschrijver. h. Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de ARBO-wetgeving door zijn medewerk(st)ers. i. Inschrijver dient op taakniveau binnen het gebouw vaste medewerkers in te zetten. j. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de werkzaamheden te allen tijde binnen de afgesproken tijden worden uitgevoerd. k. Absentie van personeel dient de inschrijver adequaat op te vangen door vervangend personeel. Gemeente Heerlen hecht veel waarde aan het inwerken van het vervangend personeel als wel het informeren van de locatie van gemeente Heerlen betreffende de vervanging. l. De inschrijver draagt er zorg voor dat het door hem tewerkgestelde personeel de regels, zoals door opdrachtgever opgesteld, opvolgt. m. Het uitvoerend personeel dient verder: i. Representatief, opmerkzaam, proactief, betrouwbaar, zelfstandig en vakbekwaam te zijn;
--	--

	ii. Te beschikken over alle noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van eventueel materiaal; iii. Indien de situatie het vereist te beschikken over een geldig VCA certificaat of soortgelijk; iv. De Bedrijfs- herkenbare kleding te dragen; v. Zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende locatie; vi. Te beschikken over mondelinge (A2-niveau) en schriftelijke (A1-niveau) uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlands taal; vii. De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werkbeïnvloedende middelen; viii. Zich te houden aan de regels van Gemeente Heerlen. 3. Indien daartoe naar oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze medewerkers van de inschrijver zonder opgaaf van reden de toegang tot haar gebouwen weigeren. Indien een dergelijk geval zich voordoet, wordt dit besproken en indien de opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. De inschrijver geeft terstond gevolg aan een dergelijke eis zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht. 4. Opdrachtgever maakt geen onderscheid tussen medewerkers vallend onder de doelgroep en de "reguliere" medewerkers. Alle medewerkers dienen te functioneren conform gestelde in dit aanbestedingsdocument. Ook ten behoeve van de te realiseren kwaliteit wordt niet (positief) gediscrimineerd.
3.	Eisen m.b.t. de uitvoering De opdracht omvat het schoonmaakonderhoud van de panden van Gemeente Heerlen conform aanbestedingsleidraad. Onder schoonmaakonderhoud wordt verstaan het op een juiste manier reinigen van inventaris, vloeren en alle voorkomende elementen. Bij het schoonmaken (zowel regulier als periodiek) worden de verschillende soorten vuil verwijderd. 1. Het minimale kwaliteitsniveau wordt vastgelegd in een opleverstaat (bijlage 5). De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk om op basis van kennis en kunde, de juiste middelen, materialen in te zetten om het minimale kwaliteitsniveau te realiseren. 2. De aard van de vervuiling of de soort vervuiling kan nooit en te nimmer een reden zijn een element niet schoon te maken. Schoonmaakdienstverlener is de specialist en handelt hiernaar. Dit wil zeggen dat schoonmaakdienstverlener als specialist opzoek gaat naar middelen welke wel het gewenste resultaat opleveren. 3. De schoonmaakwerkzaamheden aan inventaris worden uitgevoerd tot reikhoogte. Met de reikhoogte wordt 2.00 meter, gemeten vanaf het vloeroppervlak, bedoeld. Het verwijderen van spinrag dient tot plafondhoogte te geschieden, met een maximum van 3.00 meter hoogte. Het verwijderen van spinrag/dicht stof dient opgenomen te zijn in de schoonmaakwerkzaamheden aan inventaris. Indien spinrag/dicht stof op grotere hoogte dan 3.00 meter aanwezig is, dan dient inschrijver dit mee te nemen in het periodieke werk. Sanitairruimten dienen wekelijks conform basiscursus SVS wekelijks in totaliteit schoongemaakt te worden. 4. De inschrijver is verantwoordelijk voor het signaleren en verwijderen van vlekken op de vloer (zowel harde vloeren als tapijt). Indien na signalering en verwijdering het resultaat niet naar behoren is, dan brengt de inschrijver deze vlekken digitaal (inclusief foto) in kaart en blijft, op basis van expertise, methodes toepassen waardoor het resultaat wel bereikt wordt. Wanneer vlekken niet digitaal in kaart

	zijn gebracht in een vlekkenplan, dan worden deze bij constatering tijdens de VSR-KMS controles als verstoring meegenomen. Uitgangspunt is dat de inschrijver proactief bezig blijft met het verwijderen van vlekken. 5. <u>Onderhoud vloeren:</u> Inschrijver is verantwoordelijk voor de representatieve/esthetische uitstraling van de vloeren. - Het in- en uitruimen van het meubilair van desbetreffende ruimtes waar onderhoud aan de vloer wordt gepleegd is voor rekening van de inschrijver. - De uit te voeren werkzaamheden dienen een doel te realiseren en niet slechts een handeling te zijn. Zo is het inschrijver toegestaan af te wijken van de minimale frequenties en voorschriften van de leverancier indien vanuit expertise en specialisme blijkt dat andere handelingen een beter resultaat nastreven of efficiencyvoordelen kan realiseren. Dit dient echter vooraf met opdrachtgever overlegd te worden en kan pas uitgevoerd worden wanneer hier schriftelijk akkoord op is verkregen. - Het intensief vloeronderhoud (bijvoorbeeld conserveren of opblokken) dient conform frequentieschema uitgevoerd te worden. De representativiteit van de vloeren op locatie staat centraal. - Inschrijver dient in samenwerking met de opdrachtgever te werken aan het opstellen van een vloerenpaspoort. Inschrijver draagt zorg dat na het opstellen van het vloerenpaspoort deze bijgehouden wordt.
4.	<i>Eisen m.b.t. werktijden en –dagen</i> - De werktijden voor het uitvoeren van de werkzaamheden variëren per locatie. De huidige werktijden zijn: - Locatie BMV Zeswegen: 16.00 uur-19.00 uur - Locatie BMV Molenberg: 06.00 uur tot 09.30u - Locatie BMV MSP: Maandag 06.00 uur - 09.00uur en 15.00uur - 20.00 uur - Locatie BMV Heerlerheide: 15.00 uur - 19.00 uur - Locatie BMV Mariagewanden: 06.00 uur -08.30 uur en 16.00 uur -19.00 uur - Locatie BMV Auvermoer: 15.00 uur -20.00 uur - Locatie BMV Aldenhof: 07.00 uur - 14.45 uur en 15.00 uur -19.00 uur - Bij de invulling van de werkzaamheden wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met het primaire proces van de zittende instanties binnen de locaties van de Gemeente. - De opdrachtgever kan incidenteel de werktijden wijzigen, mits het voornemen daartoe tenminste 3 werkdagen vooraf aan de inschrijver kenbaar wordt gemaakt. - De bezettingsgraad kan nooit en te nimmer reden zijn van het niet behalen van de schoonmaakkwaliteit. Het wijzigen van de inrichting of het meubilair kan nooit en te nimmer een reden zijn voor het niet schoonmaken van de inventaris. Inschrijver dient in acht te nemen dat opdrachtgever een contract aan gaat met een professionele schoonmaakorganisatie die mee beweegt met de veranderingen en ontwikkelingen van de Gemeente Heerlen en dit inpast in het bestaande contract. - Door de opdrachtgever zal per kalenderjaar en verder zo tijdig mogelijk opgave worden gedaan van dagen waarop (delen van) de locaties gesloten zullen zijn, of anderszins geen schoonmaak kan plaatsvinden, een en ander in afwijking van de overeengekomen werkbare dagen.

5.	<i>Eisen m.b.t. nevendiensten</i> 1. Inschrijver dient als contactpersoon te fungeren t.b.v. de operationele aansturing van de door Gemeente Heerlen gecontracteerde subcontractors (afval, glasbewassing en sanitaire voorzieningen). De situatie kan ontstaan dat de contracten met subcontractors aflopen en/of veranderen tijdens de contractduur met de inschrijver. Gemeente Heerlen is verantwoordelijk voor de aanbesteding van de contracten met de subcontractors. Ondanks de wijzigingen dient de inschrijver als contactpersoon te fungeren t.b.v. de aansturing van de subcontractors. Als voorbeeld dient de inschrijver de disposables van de sanitaire voorzieningen bij te vullen, te bestellen bij de daarvoor gecontracteerde partij, de voorraad van de disposables op locatie te beheren, de storingsen te melden, te zorgen dat deze worden verholpen en indien verholpen af te melden. 2. Opdrachtgever verwacht van de medewerkers van inschrijver, dat zij in het kader van partnership, een signalerende rol aannemen in en rondom de gebouwen. Zij zijn immers dagelijks werkzaam in het gehele gebouw. De medewerkers van de inschrijver functioneren als ogen en oren van de gemeente Heerlen. Manco's en gebreken zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen, gebroken ruiten, niet functionerende raam- en deursluitingen, onhygiënisch gebruik van toiletten etc. worden door de medewerkers van de inschrijver gemeld in het logboek. 3. Inschrijver is verantwoordelijk voor het intern inzamelen van gescheiden afval en het transporteren naar het centrale inzamelpunt op de locatie. Dit wil onder andere zeggen dat de afvalbakken in de bureaulokalen, leslokalen, verkeersruimten en sanitairruimten: a. geledigd/gewisseld dienen te worden door de schoonmaakmedewerker; b. schoongemaakt dienen te worden door de schoonmaakmedewerker; c. en voorzien van een nieuwe correct passende afvalzak door de schoonmaakmedewerker, geleverd door de inschrijver. 4. Opdrachtgever maakt gebruik van verschillende gescheiden afvalstromen. Dit verschilt per locatie. Inschrijver draagt in ieder geval zorg dat de volgende gescheiden afvalstromen afgevoerd worden naar de centrale inzamelpunten op locatie: a. Restafval b. Papier (geen vertrouwelijk papier) c. Plastic/kunststof d. Groen Vanwege duurzaamheidsambities kan de situatie ontstaan dat er meer gescheiden afvalstromen worden gehanteerd dan wel gehanteerd zullen worden. Opdrachtgever verwacht van inschrijver dat deze mee beweegt met deze ontwikkelingen om zo samen met de opdrachtgever te werken aan een duurzame bedrijfsvoering. Dit betekent dat het verwijderen of toevoegen van gescheiden afvalstromen niet leidt tot extra kosten.
6.	<i>Eisen m.b.t. middelen en materialen</i> 1. Direct na gunning van de opdracht dient de inschrijver een overzicht te verschaffen welke materialen en machines worden ingezet op locatieniveau. Dit dient minimaal gelijk te zijn aan hetgeen beschreven in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit. 2. Voor de start van de werkzaamheden, dient de inschrijver de werkwagens te presenteren aan de opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt deze onderdelen op representativiteit en dient akkoord hiervoor te geven.

	3. Voor alle te verrichten schoonmaakwerkzaamheden dient de inschrijver het (degelijk) materiaal en de middelen te leveren. 4. De te gebruiken dagelijkse reinigers voldoen aan de volgende eisen: a. Het product bevat geen gevaarlijke of toxische stoffen of preparaten zoals: i. Alkylfenoethoxylaten (APEO's) en derivaten daarvan; ii. EDTA (ethyleendiaminetetraazijnzuur) en zouten daarvan; iii. NTA (nitrilotriacetaat); iv. Nitromuskusverbindingen en polycyclische muskusverbindingen, zoals: muskusxyleen: 5-tert-butyl-2,4,6-trinitro-mxyleen, muskusambrette: 4-tert-butyl-3-methoxy-2,6-dinitrotolueen, moskeen: 1,1,3,3,5-pentamethyl-4,6-dinitroindaan, muskustibetine: 1-tert-butyl-3,4,5-trimethyl-2,6-dinitrobenzeen, muskusketon: 4'-tertbutyl-2',6'-dimethyl-3',5'-dinitroacetofenon, HHCB: 1,3,4,6,7,8-hexahydro-4,6,6,7,8,8-hexamethylcyclopenta(g)-2-benzopyran, AHTN:6-acetyl-1,1,2,4,4,7-hexamethyltetraline; b. Wat betreft fosforhoudende ingrediënten geldt het volgende: i. Voor allesreinigers mag het totale fosforgehalte (P) niet hoger zijn dan 0,02 g/functionele eenheid; ii. Voor sanitairreinigers mag het totale fosforgehalte (P) niet hoger zijn dan 1,0 g/100g product. c. Het product bevat geen ingrediënten met de volgende R-zinnen, of combinaties daarvan, in een hoeveelheid die hoger is dan 0,01% van het totale gewicht van het eindproduct: i. (Milieurisico's) R50/53, R51/53, R59 ii. (Gezondheidsrisico's) R31, R40, R45, R46, R49, R60, R61, R62, R63, R64, R68 5. De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. 6. Onder dagelijkse reinigers worden verstaan: vloerreiniger, interieurreiniger, sanitairreiniger en allesreiniger. 7. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van gevaarlijke stoffen, dan dient dit inzichtelijk gemaakt te worden en opgeborgd conform ARBO wetgeving. 8. De inschrijver is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en dergelijke van een hoogwaardige kwaliteit te gebruiken die tevens voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde eisen. 9. De keuze van materialen en middelen wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald. Inschrijver informeert voor de start van de werkzaamheden over de (chemische) samenstelling van middelen en materialen, waarna de opdrachtgever het gebruik ervan schriftelijk goedkeurt en bijvoegt als bijlage aan het contract.
7.	Communicatie 1. Contactpersoon Inschrijver zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van Gemeente Heerlen en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De inschrijver

	informeert Gemeente Heerlen tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk 1 maand van tevoren. 2. De communicatie tussen de inschrijver en de opdrachtgever dient op diverse niveaus plaats te vinden. De inschrijver dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dat binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Gemeente Heerlen. In onderling overleg kan van onderstaand overzicht afgeweken worden. 3. Overlegmomenten: a. Strategisch Overleg: Contractevaluatie (jaarlijkse evaluatie) <i>Doel:</i> Het evalueren van het contract. Op basis van de resultaten behaald wordt bijvoorbeeld bekeken of optiejaren toegekend (mogen) worden. Betrokken partijen: 1. Vertegenwoordiger afdeling Inkoop Gemeente Heerlen; 2. Contractmanager Gemeente Heerlen; 3. Contractmanager Schoonmaakorganisatie. b. Contractoverleg Schoonmaak (1 x per half jaar) <i>Doel:</i> Tussentijds overleg over voortgang (KPI's en SLA's) van de schoonmaakdienstverlening op locatieniveau. Uitgangspunt is dat de dienstverlening op gelijke standaard blijft. De managementinformatie aangeleverd door de schoonmaakorganisatie kan per locatie bekeken en vergeleken worden. Betrokken partijen: 1. Contractmanager Gemeente Heerlen; 2. Contractmanager Schoonmaakorganisatie; 3. Eventueel intermediair. c. Operationeel Overleg (4 x per jaar, vaste dag, vast tijdstip) <i>Doel:</i> Tijdens dit overleg wordt op uitvoeringsniveau de afgelopen maanden besproken en geëvalueerd en toetst de opdrachtnemer de beleving op locatie. Daarnaast worden de "<i>dingen om te weten</i>" voor de komende maanden besproken. Te denken valt aan bijvoorbeeld openstelling tijdens vakantiedagen, bijzondere evenementen, geplande glasbewassing, ongewone vervuiling zoals vlekken in de vloer enz. Betrokken partijen: 1. Locatieverantwoordelijken locaties Gemeente Heerlen/scholen; 2. Contractmanager/ eventueel objectleiding. 4. In overleg met de locatieverantwoordelijken en/of centrale contractmanager is het mogelijk af te wijken van de opgegeven frequentie van het overleg. 5. Logboek De inschrijver zorgt ervoor dat op elke locatie een logboek aanwezig is, waarin de opdrachtgever en inschrijver op- of aanmerkingen kunnen vermelden. Zowel de inschrijver als de locatieverantwoordelijken zullen dit logboek dagelijks raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- of aanmerkingen.
--	--

	6. Bereikbaarheid bij calamiteiten De inschrijver dient ten behoeve van calamiteiten tussen 07:00 en 22:00 uur, gedurende werkdagen, bereikbaar te zijn. Na een melding van de opdrachtgever dient de inschrijver binnen vier uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn en direct operationeel aan te vangen met de uit te voeren werkzaamheden. 7. Op locatie dient tijdens de schoonmaakwerkzaamheden minimaal één medewerker continue telefonisch bereikbaar te zijn. 8. Daarnaast dient de inschrijver ervoor te zorgen dat opdrachtgever op locatie toegang heeft tot minimaal één werkkast om in geval van calamiteiten snel te kunnen handelen. In overleg met de locatieverantwoordelijke stelt de inschrijver de calamiteiten-werkkasten vast. 9. Managementinformatie Om de door de leverancier geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, levert de leverancier gedurende de looptijd van het contract digitale managementinformatie aan de locatieverantwoordelijken en de centrale contractmanager. De leverancier dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk één maand na afloop van elk kwartaal aan Gemeente Heerlen te leveren. Onderwerpen managementinformatie: • Overzicht van de gewerkte uren op locatieniveau inclusief inzet social return; • Niet ingezette uren per locatieniveau; (Verantwoording voor de uren die ingezet worden) • Uitslagen DKS metingen (op locatieniveau separaat toevoegen); • Overzicht gevolgde opleidingen uitvoering; • Ziektepercentage op locatieniveau; • Inzet leiding op locatieniveau inclusief percentage van het geheel; • Overige onderdelen KPI's; • Overzicht van uitgevoerde extra werkzaamheden op locatieniveau; • Eigen benoemde onderdelen gunningscriteria; • Belevingscijfer op locatieniveau; • Uitvoering periodiek werk; • Planning van het periodiek werk t.b.v. het komend kwartaal. Daarnaast is de inschrijver verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van de stand van zaken met betrekking tot de schoonmaakdienstverlening van de verschillende locaties. De inschrijver levert elk kwartaal op locatie een digitale managementrapportage aan waarin bovenstaande punten voor de desbetreffende locatie worden weergegeven. Het staat Gemeente Heerlen vrij om gedurende de overeenkomst de minimale inhoud van de managementrapportage te wijzigen zodat het contractbeheer beter ingeregeld kan worden. Inschrijver zal hier gehoor aan geven.
8.	Eisen m.b.t. kwaliteit en kwaliteitsbewaking 1. Het kwaliteitsniveau (definitie schoon volgens de Nederlandse norm NEN 2075) wordt geborgd middels de opleverstaat (bijlage 5). De AQL-waarde zal uitgaan van de volgende vier ruimtecategorieën: bureauruimten (AQL 7%), leslokalen (AQL 7%), verkeersruimten (AQL 7%) en sanitairruimten (AQL 4%). 2. Nulmeting Alvorens de inschrijver start met de werkzaamheden voert Facility Care, een nulmeting uit. De uitkomsten van de nulmeting worden op locatieniveau uitgewerkt

	in een rapportage. In deze rapportage wordt inzichtelijk gemaakt waar het kwaliteitsniveau per locatie voldoet aan de kwaliteitseis en waar een inhaalslag gemaakt dient te worden. Opdrachtgever gaat in overleg met de huidige schoonmaakdienstverlener in hoeverre deze inhaalslag door de huidige schoonmaakdienstverlener wordt uitgevoerd. Daar waar inschrijver werkzaamheden dient uit te voeren, geeft de inschrijver inzicht op welke termijn met welke werkzaamheden deze inhaalslag gerealiseerd gaat worden. De kosten voor de nulmeting als wel de rapportages zijn voor rekening van de gemeente Heerlen. 3. De inschrijver geeft voor de start van de werkzaamheden een presentatie hoe de opstart gerealiseerd gaat worden. Een en ander dient in een tijdspad uitgewerkt te worden. Enkel na goedkeuring van de opdrachtgever dient gestart te worden met de implementatie van het concept. 4. Tijdens het einde van het contract met de inschrijver wordt er opnieuw een nulmeting uitgevoerd (door een onafhankelijke derde, aan te wijzen door Gemeente Heerlen). De kosten van deze nulmeting zijn voor rekening van de inschrijver. 5. Procescontrole middels dagelijkse controle (DKS) Voor de procesbewaking, door de leidinggevende van de inschrijver, staat het Dagelijks Controle Systeem (nader te noemen DKS) ter beschikking. Hiermee kan de inschrijver op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Gemeente Heerlen verplicht de leverancier het DKS systeem te hanteren. DKS dient op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De inschrijver dient middels de rapportage van de managementinformatie aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De resultaten worden per locatie gepresenteerd. De locatieverantwoordelijke kan op verzoek, op ieder moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten. 6. Contractbeheersing middels kwaliteitsmeetsysteem (KMS) Vanaf de start van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (nader te noemen VSR-KMS). VSR -KMS, acht maal per locatie door Facility Care uitgevoerd. Gemeente Heerlen is vrij om zonder opgaaf van redenen (op verzoek van een betreffende locatie), af te wijken van bovenstaande frequentie. De inschrijver kan hier geen enkel rechten aan ontleen. a. VSR-KMS wordt niet van tevoren aangekondigd; niettemin kan Facility Care de inschrijver minimaal 1 uur voor aanvang van de inspectie waarschuwen. b. Facility Care rapporteert de VSR-KMS rapportage binnen één werkweek digitaal aan de inschrijver en opdrachtgever. De locatieverantwoordelijkheden kunnen verzoeken flexibele tijdstippen te hanteren bij de VSR-KMS controles. 7. Kwaliteitsbeleving Vanaf de start van het schoonmaakcontract dient u vier maal per jaar de locatie te vragen naar de tevredenheid over de schoonmaak. Deze vier beoordelingen worden gemiddeld om te komen tot een eindcijfer per locatie. De inschrijver dient te streven naar het gemiddeld eindcijfer 7 over alle locaties. Het gemiddelde eindcijfer op locatieniveau mag niet minder zijn dan een 5,5. Medewerkerstevredenheidsonderzoek Vanaf de start van het schoonmaakcontract dient u één maal per jaar uw medewerkers te vragen naar de tevredenheid. De inschrijver dient te streven naar
--	--

	het gemiddeld eindcijfer 6. Het gemiddelde eindcijfer op locatieniveau mag niet minder zijn dan een 5,5. 8. Aan het niet behalen van minimale kwaliteitseisen zijn consequenties verbonden. Deze consequenties zijn opgenomen in bijlage 11.
9.	Kritische prestatie Indicatoren De KPI's worden uitgewerkt in bijlage 8 en zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden. Indien één van de normen van de KPI's niet wordt bereikt, dan zal Gemeente Heerlen dit als een toerekenbare tekortkoming van de inschrijver zien. De KPI's worden bijgesteld op basis van eventuele gedane beloftes. Bovenstaande KPI's worden opgenomen in de overeenkomst en zullen onlosmakelijk verbonden zijn met de uit te voeren werkzaamheden gedurende de overeenkomst. De KPI's beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening/levering tenminste aan moet voldoen. De norm dient als minimaal output niveau waaraan de inschrijver zich dient te houden Het voldoen aan de opgenomen minimum normen is niet vrijblijvend. Indien een gestelde minimum norm niet gehaald wordt, gaat Gemeente Heerlen in de evaluatiegesprekken (of indien nodig op een eerder moment) met inschrijver in gesprek om de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (bij beide partijen) te achterhalen. De boetes/consequenties blijven onverminderd van toepassing. Tevens worden er afspraken gemaakt over de datum waarop inschrijver weer aan de norm voldoet, evenals de concrete acties die hiertoe ondernomen gaan worden. Dit onverminderd de rechten van Gemeente Heerlen op basis van het gestelde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Heerlen.
10.	Derden 1. De inschrijver is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Gemeente Heerlen de schoonmaakdienstverlening of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren. Onderaannemers en derden dienen te voldoen aan alle eisen gesteld in de aanbestedingsbescheiden.
11.	Overige bepalingen 1. Bureaus en tafels worden door de gebruikers opgeruimd. Paperassen die zich op de bureaus en tafels bevinden mogen niet worden verplaatst (tenzij anders overeengekomen met locatieverantwoordelijke). 2. Elektronische apparatuur zijn niet in de basisschoonmaak inbegrepen (tenzij anders overeengekomen met locatieverantwoordelijke). 3. De inschrijver is nimmer aansprakelijk voor vervuiling, die op de betreffende plaatsen optreedt, als gevolg van minder werkzaamheden, die in verband met de overeengekomen afwijking van bestek en werkrooster zijn verricht, in opdracht van opdrachtgever. 4. De inschrijver ziet er op toe dat de werkzaamheden ongestoord voortgang kunnen vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. De inschrijver draagt er zorg voor dat die voortgang niet verstoord wordt door onder meer ziekte of andere

	absentie van zijn personeel. De inschrijver en de opdrachtgever nemen maatregelen, waardoor tijdens het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, zowel deze werkzaamheden, alsmede de bedrijfsvoering van de opdrachtgever niet of nauwelijks worden gestoord. 5. De inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem, door de uitvoering van deze overeenkomst, ten aanzien van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt er zorg voor dat ook zijn personeel zich aan deze verplichting houdt. Het personeel van de opdrachtgever tekent hiervoor een geheimhoudingsverklaring. 6. De opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden werkkasten per locatie ter beschikking aan de inschrijver. 7. De inschrijver draagt zorg voor het gebruik van beschikbaar gestelde ruimtes en materialen en ziet toe op goed gebruik door zijn medewerkers. 8. De inschrijver mag, in onderling overleg, gebruik maken van energie, koud en warm water, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, zonder hiervoor de kosten te dragen. De inschrijver oefent daarbij toezicht uit op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het elektrisch aangedreven apparatuur betreft. 9. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de in de werkkasten aanwezige materialen, middelen en apparaten, die eigendom zijn van de inschrijver, als gevolg van ten onrechte en aantoonbaar ondeskundig gebruik door personeel behorende tot de organisatie van opdrachtgever. 10. De inschrijver dient de mogelijkheid te hebben om over 100% van de aanwezige verlichting te beschikken. Indien een medewerk(st)er van de inschrijver na het schoonmaken een ruimte als laatste verlaat draagt hij/zij zorg voor het doven van de verlichting. 11. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de temperatuur in het gebouw, op dagen en tijden dat de inschrijver schoonmaakwerkzaamheden uitvoert, ten minste 15 graden Celsius bedraagt. 12. De medewerkers van de inschrijver zijn na uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden verantwoordelijk voor het afsluiten van alle ramen en deuren (incl. sluiten lamellen), licht uitmaken en indien noodzakelijk het aanzetten van het alarm conform sluitingsschema gemeente. 13. De inschrijver bergt telkens na beëindiging van haar activiteiten alle schoonmaakmiddelen en materialen correct op in de daarvoor bedoelde werkkasten. 14. Prijsaanpassing De aanneemsom is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, inclusief BTW, en inclusief alle bijkomende kosten. Van de vaste aanneemsom wordt slechts afgeweken indien: • het aantal vierkante meters gebouwoppervlak verandert; • het aantal schoonmaakdagen verandert; • wijzigingen in de prijsindexering conform CBS-index commerciële dienstverlening / totale reiniging (voor het eerst januari 2026)
--	---

	De prijs en prijscondities voor eventueel extra opgedragen werkzaamheden, niet passend binnen het tarief voor de optieservice, worden steeds per geval bekeken en vastgesteld. 15. Optieservice komt slechts voor verrekening in aanmerking indien de opdrachtgever hiertoe een schriftelijke opdracht verstrekt. Optie-uren worden afgerekend conform het opgegeven uurtarief in de menukaart. Afwijkende prijzen doordat andere uurtarieven zijn toegepast worden niet toegestaan. De factuur van optieservice dient te allen tijde voorzien te zijn van een getekende opdrachtbevestiging waarin de werkzaamheden gespecificeerd zijn opgenomen. 16. Indien de inschrijver gebruik wenst te maken van wasmachines op locatie, dan dient de inschrijver deze te leveren, plaatsen, aan te sluiten en te onderhouden.
12.	Gebouw specifieke zaken 1. Aldenhof – de gymzaal dient 2 maal dagelijks schoongemaakt te worden t.b.v. de vloer. Tevens dient de gymzaal op zaterdag schoongemaakt te worden. Zie hiervoor het frequentieschema. 2. Molenberg - de gymzaal dient 2 maal dagelijks schoongemaakt te worden t.b.v. de vloer. Tevens dient de gymzaal op zaterdag schoongemaakt te worden. Zie hiervoor het frequentieschema. 3. Mariagewanden - de gymzaal dient 2 maal dagelijks schoongemaakt te worden t.b.v. de vloer. Zie hiervoor het frequentieschema.