

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

PROGRAMMA VAN EISEN

1.1 Werkplanning

1.1.1

Voor aanvang van de werkzaamheden of op een in overleg tussen partijen nader te bepalen moment dient de opdrachtnemer een werkplanning van de periodieke werkzaamheden ter goedkeuring voor te leggen aan de Opdrachtgever. De planning dient ook de laagfrequente werkzaamheden te bevatten. De werkplanning is goedgekeurd als deze door de opdrachtgever is ondertekend.

1.1.2

De Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform het bepaalde in de goedgekeurde werkplanning.

1.1.3

Deze werkplanning dient zodanig te worden opgemaakt dat nauwkeurig kan worden vastgesteld welke Werkzaamheden behoren te worden verricht en in welke weken.

1.1.4

Op zaterdagen, zondagen, door de opdrachtgever vastgestelde collectieve vrije dagen en algemeen erkende feestdagen worden geen werkzaamheden verricht.

1.1.5

Indien de opdrachtnemer niet voor het in paragraaf 1.1.1 bedoelde moment aan de opdrachtgever een werkplanning ter goedkeuring voorlegt, kan de Opdrachtgever aan de opdrachtnemer, zonder nadere ingebrekestelling, een boete opleggen ten bedrage van 6 procent van de in de overeenkomst omschreven totale prijs voor de werkzaamheden per maand. De Opdrachtgever kan de in dit lid omschreven boete verrekenen met de betaling van door de opdrachtnemer ingediende facturen.

1.1.6

Van de werkplanning mag slechts worden afgeweken na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

1.2 Afwijken werkplanning

1.2.1

Indien de werkzaamheden zijn opgedragen op basis van een werkplanning dient de werkplanning beschouwd te worden als richtlijn. Dit houdt in dat de opdrachtnemer de werkzaamheden incidenteel op een ander dan het geplande tijdstip kan uitvoeren, mits voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- de volgens planning schoon te maken ruimte is al voldoende schoon. Dat wil zeggen dat deze al voor de voorgenomen aanvang van de werkzaamheden, conform de vastgestelde reinheidseisen (zie bijlage A), en
- onvoorziene omstandigheden nopen ertoe voorrang te verlenen aan andere Werkzaamheden dan de voor dat moment geplande.

1.2.2

Ter zake van de in het vorige lid bedoelde, op een ander tijdstip in de werkplanning geplande werkzaamheden, kan de opdrachtnemer geen aanvullende financiële aanspraken maken.

1.3 Bestek en bestekmutaties

In het bestek treft u alle schoon te maken ruimten aan met vermelding van het aantal meetmomenten dat van toepassing is op de betreffende ruimte. De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens de VSR-methodiek. Tevens staat in het bestek vermeld: gebouwaanduiding, gebouwbenaming, oppervlakte (m²) en vloersoort.

Door de opdrachtnemer geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de bestekken dienen binnen vier (4) weken na aanvang van de overeenkomst aan de opdrachtgever te worden gemeld. De opdrachtgever zal gemelde afwijkingen, indien nodig, in het bestek verwerken en, de opdrachtnemer hiervan op de hoogte stellen.

Na deze periode zal de opdrachtgever slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen in het bestek verwerken. Daarnaast zal de opdrachtnemer de opdrachtgever deels spontaan (wekelijks, dagelijks) en deels naar aanleiding van specifieke vragen van de opdrachtgever op de hoogte stellen van veranderingen. Ook opdrachtgever zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk informeren over bij opdrachtgever bekende op handen zijnde veranderingen. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden binnen twee (2) dagen na het betreffende bericht aan de veranderingen aan te passen. Eventuele financiële consequenties van deze correcties worden zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecommuniceerd

1.3.2 Verrekening na mutaties

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de opdrachtgever en één keer per maand doorgegeven aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft de eventuele financiële

consequenties van deze mutaties door aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever akkoord gaat met de financiële consequenties zal de opdrachtgever de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en de opdrachtnemer hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van ieder kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend en verwerkt in de desbetreffende documenten, meetstaten en overzichten.

1.4 Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

Aangaande het meewerkend en vrijgesteld toezicht gelden onderstaande definiëringen:

1. Meewerkend toezicht: deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaakteam en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak.
2. Direct vrijgesteld toezicht: dit kan zowel een voorman/voorzvrouw zijn. Hij/zij heeft op de betreffende locatie uren ter beschikking voor toezichthoudende werkzaamheden, zoals het maken van een taakverdeling, instructie geven aan het schoonmaakpersoneel en het oplossen van knelpunten. Tevens is deze persoon het dagelijkse aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Zoals aangegeven in dit document dient het direct vrijgesteld toezicht op iedere locatie minimaal één keer per maand aanwezig te zijn voor de DKS-controle, zoals genoemd in paragraaf 1.19.2.
3. Indirect vrijgesteld toezicht (objectleiding): deze persoon is ambulant en stuurt voormannen, voorzvroeven aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de opdrachtgever. Het indirect vrijgesteld toezicht dient minimaal eens per half jaar aanwezig te zijn voor het afstemmingsoverleg.

Algemeen:

- 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen.
- Spinrag dient altijd en tot alle hoogte verwijderd te worden.
- RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.
- Onder randen, richels, plinten en kabelgoten wordt ook verstaan: schilderijen, reproducties, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- Onder vlek-vrij wordt verstaan: dat alle vlekken zijn verwijderd.
- Stoelen en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.

Vloeren:

- Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloestof (stripper) alle oude polymeerlagen worden verwijderd. Daarna dient de opdrachtnemer de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien.
- Bij het schrob-ben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de opdrachtnemer.

- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Reiniging van afwijkende vloersoorten houdt in dat deze stof- en vlek vrij worden gemaakt.
- Zoals ook aangegeven in bijlage A Reinheidseisen valt elk bovenstaand en overig vloeronderhoud onder de vooraf afgestemde totaalprijs indien het nodig is om dit vloeronderhoud uit te voeren om te voldoen aan de reinheidseisen. Indien er extra vloeronderhoud wordt gevraagd door opdrachtgever (zonder dat dit benodigd is om aan de reinheidseisen te voldoen), valt dit onder regiewerkzaamheden en wordt dit uitgevoerd tegen het in het prijzenblad overeengekomen tarief.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.
- Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing.

Glasbewassing:

- Het wassen van het gevelglas binnen is inclusief de omlijstingen en vensterbanken. Het wassen van het gevelglas buiten is inclusief de omlijstingen en dorpel. Het wassen van het separatieglass is inclusief omlijstingen. Tijdens iedere (glas)bewassingsbeurt dient tevens de omlijsting te worden gereinigd. Onder omlijsting wordt verstaan het complete kozijn, boeiboorden en de bijbehorende vensterbank(en). Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit. Bij een glasbewassingsbeurt dienen de eventuele lekstrepen te worden verwijderd. Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers, et cetera, dient te worden verwijderd. Opdrachtnemer dient dus de omlijsting te verdisconteren in het netto m² raamoppervlak.
- De additionele kosten voor de inzet van deze hoogwerkers of steigers zijn voor de rekening van de opdrachtnemer.
- Indien blijkt dat er voor locaties extra voorzieningen nodig zijn, dan dient de opdrachtnemer dat van te voren aan de opdrachtgever te melden (middels de van te voren op te stellen RI&E) en kosten hiervoor te verrekenen.
- Wanneer gebruik wordt gemaakt van een hoogwerker of ander hulpmateriaal ten behoeve van de uitvoering van de glasbewassing dienen de werkzaamheden uitgevoerd te worden met een vergunning. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de vergunning.
- Personeel dat de glasbewassingswerkzaamheden uitvoert dient in het bezit te zijn van een VCA-certificaat.
- Personeel dient een oranje of geel hesje te dragen in geval van buitenwerkzaamheden (glasbewassing buitenzijde) met daarop de naam van het bedrijf.
- In overleg met de opdrachtgever zullen bij de inzet van hoogwerkers/steigers tevens passende veiligheidsmaatregelen worden genomen.

1.5 Materialen, middelen en machines

De opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Op elke locatie van de opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De opslagruimte wordt door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer dient deze steeds netjes en schoon achter te laten. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van de opdrachtnemer.

1.6 Sanitaire verbruiksartikelen

- Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode de volgende artikelen te leveren en ervoor te zorgen dat er altijd voldoende voorraad aanwezig is op de locaties:
 - Schoonmaakazijn
 - Powerspons
 - Tork Toiletpapier T6 Zacht Mid-size 2-laags Premium 27x90m
 - Tork Handzeep Mild / Hair en Body / Schuimzeep
 - Tork Handdoek H2 I-Voud 2 laats 21x136
- Opdrachtnemer is verplicht om daarnaast ook de hygiëneboxen op de toiletten te verwisselen.
- De sanitaire verbruiksartikelen dienen te passen in de bij de opdrachtgever in gebruik zijnde sanitaire voorzieningen (toiletrolhouders, handdoekautomaten, etc).
- De opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren en verwerken van verpakkingsmateriaal van de benodigde producten.
- De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er altijd voldoende sanitaire verbruiksartikelen beschikbaar zijn voor de gebruikers van de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor minimale overlast en verstoring van het proces van de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer meldt storingen – technisch of anderszins – die hij constateert en die de uitvoering van het werk belemmeren of onmogelijk maken, onverwijld bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Dit geldt ook voor incidenten, tekortkomingen én schades.
- Op de factuur dient opdrachtnemer met betrekking tot sanitaire verbruiksartikelen per verbruiksartikel de levering per periode in stuks, stuksprijs en totaalprijs te vermelden.

De opdrachtnemer houdt een cumulatief en continue overzicht bij van de verbruikte artikelen. Indien er een grotere afwijking (op jaarbasis) lijkt te ontstaan dan 10% (in meer of minder volume) van de ingeschatte volumes per jaar treedt de opdrachtnemer met de opdrachtgever in overleg om de voor de levering van deze artikelen overeengekomen vaste prijs per maand aan te passen.

1.7 Werktijden en bedrijfstijd

1.7.1 Werktijd

De opdrachtnemer verricht de schoonmaakwerkzaamheden gedurende vijf dagen per week. De schoonmaakwerkzaamheden dienen tussen 7:00 uur en 17:00 uur te worden uitgevoerd, afhankelijk van de locatie en de wensen van de opdrachtgever. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever dienen op dat gedeelte van de dag uitgevoerd te worden, waardoor de bedrijfsvoering van de opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

1.7.2 Bedrijfstijd

De jaarlijkse bedrijfstijd van de onderhavige locatie bedraagt gemiddeld 255 werkbare dagen. Onder werkbare dagen wordt verstaan kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, door de opdrachtgever vastgestelde collectieve vrije dagen alsmede algemeen erkende feestdagen.

1.8 Communicatie

1.8.1 Gebouwinformatieboek en logboek

Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van één logboek per locatie en één of enkele gebouwinformatieboeken.

De opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Alle dagelijkse en noodzakelijke werkzaamheden, die door omstandigheden niet kunnen worden uitgevoerd, dienen beargumenteerd in het logboek te worden vermeld alsmede alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten. Tevens dient in het logboek melding gemaakt te worden van geconstateerde technische of bouwkundige gebreken, die voor de werkzaamheden, de veiligheid of arbeidsomstandigheden van belang zijn. Als laatst dient het logboek ook voor de aanduiding van de gewerkte uren van de werknemers. In overleg met de opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek en gebouwinformatieboek.

Het gebouwinformatieboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bedrijfsinformatie van de opdrachtnemer (namen, telefoonnummers, etc.);
- Productinformatie- en veiligheidsbladen;

- Ruimtestaten;
- Planningen laagfrequente werkzaamheden;
- BHV-informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Door opdrachtnemer opgestelde RI&E;

1.8.2 Overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer

De communicatie zal dagelijks plaatsvinden tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Naast de dagelijkse communicatie middels het logboek en het contact tussen de voorvrouw(man) van de opdrachtnemer en de dagelijkse contactpersoon van de opdrachtgever, zal er minimaal één keer per kwartaal overleg zijn tussen de leidinggevende (rayon manager) van de opdrachtnemer en de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever.

De te bespreken onderwerpen zijn:

- Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Geconstateerde klachten van de opdrachtnemer of de opdrachtgever en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan;
- Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden in relatie tot de planning;
- Resultaten en voortgang met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria als benoemd in hoofdstuk 5 van het beschrijvend document;
- Facturering;
- Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst;
- De managementrapportage;
- Bijzondere zaken of aandachtspunten, die aan de orde zijn en/of de komende weken aan de orde komen.

De opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever.

Elk kwartaal wordt het overleg met de opdrachtgever aangevuld met het bespreken van de managementrapportage.

1.8.3 Managementrapportage

De opdrachtnemer dient één keer per kwartaal, voorafgaand aan het kwartaaloverleg, de volgende managementinformatie digitaal per maand en getotaliseerd per kwartaal en tevens gesorteerd per locatie, aan de opdrachtgever aan te leveren:

- Actuele ruimtestaten van het vloeroppervlak en glasbewassing (bestekmutaties);
- Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);

- Analyse van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);
- Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen en tekstvoorstellen om deze als addendum aan de overeenkomst toe te voegen;
- Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten (extra werkzaamheden op regiebasis, evenementenschoonmaak, e.d.);
- Uitslagen en data van de door de opdrachtnemer gedane proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- Rapportage van de milieuaspecten van de bij de werkzaamheden gebruikte producten;
- Overzicht van het verbruik van de sanitaire verbruiksartikelen;

In de managementrapportage wordt er de status van het onderstaande benoemd:

- actuele taakkaarten hoogfrequente werkzaamheden (Paragraaf 1.1)
- actuele periodieke planning laagfrequente werkzaamheden (Paragraaf 1.1)
- uitvoering laagfrequente werkzaamheden (Paragraaf 1.1)
- actueel gebouwinformatieboek(en) (Paragraaf 1.8.1)
- gebruik en/of afwezigheid logboek(en) (Paragraaf 1.8.1)
- aanleveren managementrapportage (conform overeenkomst) (Paragraaf 1.8.2)
- voldoen aan opleidingseisen (Paragraaf 1.9.2)
- voldoen aan eisen ten aanzien van legitimatie en Verklaring Omtrent het Gedrag (Paragraaf 1.9.3)
- voldoen aan de eisen ten aanzien van het dragen bedrijfskleding; pas; caps; gebruik telefoon; etc. (Paragraaf 1.9.4)
- voldoen aan de eisen met betrekking tot het rookbeleid (Paragraaf 1.9.5)
- tijdig aanleveren van een geheimhoudingsverklaring (indien gewenst) (Paragraaf 1.9.6)
- het gestelde met betrekking tot Klachtenregistratie en -afhandeling uitvoeren (Paragraaf 1.11)
- opstartplan één maand voor daadwerkelijke opstart (Paragraaf 1.14)
- Tijdig opstellen /bekendmaking/uitvoering sleutelplan (Paragraaf 1.16)
- eisen met betrekking tot veiligheid (Paragraaf 1.17)
- eisen met betrekking tot milieu (Paragraaf 1.18)
- volledig uitvoeren van het interne kwaliteitsmeetsysteem (Paragraaf 1.19)

De opdrachtnemer dient deze informatie, uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken en dient het voorstel voor de presentatie van de managementinformatie na gunning met de opdrachtgever af te stemmen. De opdrachtnemer dient in de

managementinformatie helder en duidelijke tendensen zichtbaar te maken. De opdrachtgever kan verbetervoorstellen doen.

1.9 Personeel en organisatie

1.9.1 Algemeen

De opdrachtnemer draagt zorg dat alle door of namens hem ingezette medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient de opdrachtnemer de naam mondeling aan (de verantwoordelijke vertegenwoordiger van) de opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk (in het logboek) te gebeuren met vermelding van het personeelsnummer. De nieuwe medewerker dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring omtrent Het Gedrag (VOG) en indien van toepassing een geldige werkvergunning die ingeleverd dient te zijn bij de opdrachtgever voordat hij/zij te werk gesteld wordt door de opdrachtnemer. Indien daartoe naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan de opdrachtgever onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De opdrachtgever zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. De opdrachtnemer dient de continuïteit en kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen.

Het in te zetten schoonmaakpersoneel valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Opdrachtnemer zal te allen tijde minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toepassen voor het schoonmaakpersoneel.

Daar waar de opdrachtnemer medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen zal opdrachtnemer dit expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.

1.9.2 Eisen aan in te zetten personeel

De opdrachtgever stelt als eis dat 15% van het direct vrijgestelde personeel, welke werkzaam is op de locaties van de opdrachtgever, minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold is of vergelijkbaar. Voor het overige in te zetten personeel geldt dat deze minimaal een basisinstructie hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). De opdrachtnemer dient de betreffende certificaten/verklaringen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek aan de opdrachtgever te tonen. Voor de inzet van personeel tijdens schoolvakantieperiodes kan in overleg met de opdrachtgever worden afgeweken van

de gestelde eis met betrekking tot de minimale certificaten/verklaringen. Dit dient schriftelijk te worden vastgelegd door de opdrachtnemer en bij de managementrapportage te worden gevoegd.

Het door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen voorts aan de volgende eisen te voldoen:

- Het personeel dient oog te hebben voor details;
- Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locatie van de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. (In)direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- 70% van het uitvoerend personeel (gemeten over een periode van 12 maanden) heeft minimaal één jaar ervaring met schoonmaakwerkzaamheden;
- Het personeel dat wordt ingezet voor de direct en indirect vrijgestelde toezichten dient minimaal twee jaar ervaring te hebben in die functie waarvan één jaar in vergelijkbare werkzaamheden.

Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld in paragraaf 1.20.

1.9.3 Legitimatie en VOG

De opdrachtnemer dient op elk gewenst moment op verzoek van de opdrachtgever een actueel overzicht van het in de locaties van de opdrachtgever tewerkgestelde personeel over te leggen aan de opdrachtgever.

Het te werk gestelde personeel dient zich altijd te kunnen legitimeren. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een door opdrachtnemer verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

Tevens dient de opdrachtnemer van iedere medewerker een kopie van een Verklaring Omtrent het Gedrag te hebben en deze binnen zeven werkdagen na hiertoe strekkend schriftelijk verzoek aan de opdrachtgever te tonen. Van de nieuwe medewerker(s) die tijdens de contractperiode instromen, dient dit bewijs voorafgaand aan de tewerkstelling op een locatie van de opdrachtgever te worden getoond. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

1.9.4 Bedrijfskleding

De opdrachtnemer dient zijn medewerkers herkenbare en uniforme bedrijfskleding te laten dragen. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is,

muzikspelers en dergelijke is niet toegestaan (met uitzondering van noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen zoals het dragen van bepaalde caps aan de buitenzijde van het gebouw indien de caps fungeren als Persoonlijk Beschermingsmiddel. Deze uitzondering geldt alleen indien de caps aantoonbaar deel uitmaken van de bedrijfskleding). Het gebruik van de (mobiele) telefoon is alleen in noodgevallen toegestaan. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.9.5 Rookbeleid

Het is de medewerkers van de opdrachtnemer verboden te roken anders dan in de daarvoor bestemde ruimten, indien aanwezig. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

1.9.6 Geheimhoudingsverklaring

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst.

1.10 Personeelsbezetting

De opdrachtnemer zal zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de opdrachtgever om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

1.11 Klachtenregistratie en –afhandeling

Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden door de opdrachtnemer dienen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden. Klachten met een structureel/terugkerend karakter als ook de overige klachten die door de opdrachtgever als dringend worden aangemerkt, dienen onafhankelijk van het tijdstip van melden, met onmiddellijke ingang, doch uiterlijk binnen één uur (binnen de reguliere schoonmaaktijden), te worden verholpen. Overige tekortkomingen dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkoming te worden verholpen.

1.12 Proactiviteit

Van de opdrachtnemer wordt in de breedste zin van het woord een proactieve instelling verwacht. Tevens dient de opdrachtnemer de opdrachtgever op de hoogte te stellen van

innovatie op het gebied van schoonmaakmiddelen en -materialen en deze daar waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever toe te passen. Tevens dienen medewerkers ook zaken te signaleren (bv. technische storingen/gebreken en onregelmatigheden in het gebouw e.d.) en dit doorgeven en ook met ideeën komen voor verbeteringen.

1.13 Bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever

Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de opdrachtgever zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de opdrachtgever. Eventuele kosten die de opdrachtgever heeft gemaakt ten gevolge van bovenstaande zullen verhaald worden op de opdrachtnemer.

1.14 Opstartplan

Op de ingangsdatum van de overeenkomst is het van groot belang dat de opstart zo min mogelijk invloed heeft op het primaire proces van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient direct na gunning, doch uiterlijk één maand vóór de opstartdatum, duidelijk te beschrijven, middels een stappen- en tijdsplan, hoe hij de opstart realiseert. Het plan zal aan de opdrachtgever ter beoordeling en accordering worden voorgelegd.

1.15 Calamiteiten

Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de opdrachtnemer dienen de medewerker(s) van de opdrachtnemer handelend op te treden. De opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één uur ter plekke te kunnen zijn. Indien van toepassing heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

1.16 Alarm, sleutelbeheer

Indien tengevolge van onzorgvuldigheid door het personeel van de opdrachtnemer het brandalarm wordt geactiveerd, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren en mag de kosten verrekenen met een volgend maandbedrag.

De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeheer van zijn medewerkers. De opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke uiterlijk één maand voor de opstart bekend is gemaakt bij de opdrachtgever als ook bij de personeelsleden van de opdrachtnemer, welke werkzaam worden gesteld op de locatie van de

opdrachtgever. In dit plan dient de opdrachtnemer zijn personeelsleden persoonlijk te laten tekenen voor de sleutel-/pasjesuitgifte.

1.17 Veiligheid

De opdrachtgever verstrekt direct na gunning de voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer, alsmede de huisregels die van toepassing zijn op de locaties van de opdrachtgever, aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht deze voorschriften na te leven en zal zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueren en begeleiden bij de toepassing van deze voorschriften. Daarnaast zal de opdrachtnemer de de algemeen van toepassing zijnde wettelijke veiligheidsvoorschriften en regelgeving naleven.

Indien de medewerkers van de opdrachtnemer zich niet conformeren aan deze instructies en regelgeving is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen. De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. De opdrachtnemer dient de arbo-wetgeving na te leven tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

1.18 Milieu

De opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. Daartoe worden de ontwikkelingen op milieugebied door opdrachtnemer actief gevolgd en wordt continue gezocht naar nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden tot verbetering en worden deze binnen zijn organisatie en in overleg met opdrachtgever geïmplementeerd.

De opdrachtnemer verplicht zich om het ‘Besluit beheer verpakkingen’ en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is vastgelegd dat gestreefd dient te worden naar:

- reductie van de hoeveelheid verpakkingen;
- gebruik van minder milieubelastende materialen;
- recycling en hergebruik van verpakkingen.

Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt zal de opdrachtnemer deze naleven. Als dit op bezwaren stuit dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden bij de opdrachtgever. Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door de opdrachtnemer.

Uit het reinigingsproces overblijvende middelen, zoals oplosmiddelen en alle overige milieu onvriendelijke materialen, inclusief de bijbehorende verpakkingsmaterialen dienen door de

opdrachtnemer te worden verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door of voor rekening van de opdrachtnemer, te worden afgevoerd. De opdrachtnemer garandeert dat de te gebruiken producten door de samenstelling, de wijze van productie, de verpakking, het gebruik en de afvalopbrengst het milieu niet zwaarder belast dan in de aanbieding is aangegeven. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich inspanst de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.

De opdrachtnemer dient te werken met:

- Energiezuinige elektrische apparaten en machines;
- Microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden, daar waar dit mogelijk is;
- Producten met een betrouwbaar milieukeurmerk, zoals het ECO-label, de Nederlandse milieukeur of de Duitse Blaue Engel;
- Producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten, die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (EURAL);
- Doseersystemen om overdosering te voorkomen;
- Reinigingsmiddelen die voldoen aan de eisen zoals vermeld in het rapport “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van schoonmaak”, versie 1 november 2018 PIANOo ;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van vuil naar de daarvoor bestemde containers.

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. De opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Bij gunning verstrekt de opdrachtnemer een opgaaf van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen voor de reinigers wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Europees Ecolabel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.

1.19 Kwaliteitsmeetsystemen

1.19.1 Reinheidseisen

Het contract heeft als uitgangspunt dat alle ruimten schoongemaakt dienen te worden. In bijlage A bij dit Programma van Eisen is het vereiste schoonmaakniveau van de elementen per ruimte aangegeven. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de kwaliteit voldoet aan het beschreven kwaliteitsniveau. Alle in de betreffende ruimte aanwezige elementen dienen op de oplevermomenten te voldoen aan het in de reinheidseisen beschreven kwaliteitsniveau.

Voldoen aan de reinheidseisen vergt inzicht en flexibiliteit van de opdrachtnemer. Daar waar er natuurlijk ook elementen zijn die 'al voldoen aan de reinheidseisen' en om die reden niet hoeven te worden schoongemaakt (geen onnodige handelingen verrichten) kunnen daarvoor in de plaats de handelingen worden verricht die daar wel om vragen.

1.19.2 Interne kwaliteitsmeting

De opdrachtnemer dient op de/elke locatie minimaal één (1) keer per maand een kwalitatieve controle uit te voeren op minimaal 20% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden. De controle dient te worden uitgevoerd met een kwaliteitsmeetsysteem VSR-DKS of vergelijkbaar.

De opdrachtnemer dient in de managementrapportage aan te tonen dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop. De opdrachtgever krijgt tevens inzage in de achterliggende rapporten.

Indien tijdens de contractperiode wordt afgeweken van het in deze paragraaf gestelde, is een boete verschuldigd als vermeld in paragraaf 1.19.2

1.19.2 Kwaliteitsinspectie

De opdrachtgever zal de kwaliteit van de uitvoering door een onafhankelijke derde partij laten toetsen volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR.

De kwaliteitsmeting wordt namens de opdrachtgever uitgevoerd door gediplomeerde VSR controleur/inspecteur. De opdrachtgever bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. Deze inspectie zal in de basis twee (2) x per jaar plaatsvinden, echter behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om, indien hier behoefte aan is bijvoorbeeld in het initiële contractjaar, extra inspecties uit te laten voeren. De opdrachtnemer wordt tijdig voor aanvang van de inspectie hiervan in kennis gesteld. Indien blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de opdrachtnemer plaatsvindt tussen het moment van aanmelding en de betreffende kwaliteitsinspectie, zal de opdrachtgever deze inspectie laten vervallen. De gemaakte

kosten voor de betreffende inspectie zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht bij de opdrachtnemer.

De technische kwaliteit op de objecten wordt getoetst door middel van VSR-kwaliteitsmetingen. De kwaliteitsmetingen worden aan de hand van het overeengekomen schoonmaakprogramma uitgevoerd conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem, gedaan door een externe partij. Het inspectierapport geeft de resultaten in cijfers weer van de in de Overeenkomst genoemde ruimtecategorieën.

In onderstaande tabel worden de overeengekomen kwaliteitsniveaus middels AQL-waarden weergegeven.

Ruimtecategorie	AQL-waarde voor het object waar de ruimte deel van uitmaakt
Sanitaire ruimten	4%
Verkeersruimten	7%
Bureauruimten	5%
Horecaruimten	4%

Na iedere inspectieronde worden de voorlopige resultaten direct bekend gemaakt aan de opdrachtnemer. De opdrachtgever draagt zorg dat na iedere inspectieronde de voorlopige resultaten direct bekend worden gemaakt aan de opdrachtnemer en dat binnen tien werkdagen de definitieve resultaten schriftelijk worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is de onderstaande kortingen verschuldigd, indien (één van de ruimtes) niet aan de in bovengenoemde tabel genoemde waarden voldoen.

Ruimtecategorie	herkeuring % korting op maandvergoeding	2e herkeuring % korting op maandvergoeding
Sanitaire ruimten	5%	7%
Verkeersruimten	5%	7%
Bureauruimten	5%	7%

Horecaruimten	5%	7%
----------------------	----	----

De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de inspectiedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Aansluitend op deze periode zal er een herinspectie plaatsvinden in alle ruimtecategorieën.

De kosten van herinspectie(s) als bepaald in artikel 22.4 t/m 22.6 van de AVSN 2018 deel C komen voor rekening van de opdrachtnemer.

De kosten in het geval van ontbinding, zoals beschreven in de AVSN 2018 artikel 8 Deel A, zonder uitputtend te willen zijn: de extra schoonmaakkosten; als ook de kosten van de noodzakelijke heraanbesteding; eindmeting; het op niveau brengen van de kwaliteit; als de nulmeting zijn deel van de schade als bedoeld in artikel 8 van de AVSN 2018. De opdrachtgever bepaalt op welke wijze de eventuele heraanbesteding zal plaatsvinden.

1.20 Eindmeting

Aan het eind van het contract zal uiterlijk in de laatste maand van de overeengekomen dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden. De kosten van deze toetsing komen voor rekening van de opdrachtgever. Bij deze inspectie ligt het accent op de laag frequente werkzaamheden. De bevindingen van deze 100% meting worden vastgelegd in een adviesrapport. De opdrachtnemer krijgt een redelijke termijn de tijd de onvoldoendes te herstellen, voordat er een her-eindmeting zal plaatsvinden. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor de opdrachtnemer.

Op het moment dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de opdrachtgever de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De maximale kosten hiervan worden door de opdrachtgever bepaald en het gefactureerde bedrag is voor rekening van de oude opdrachtnemer.

BIJLAGE A – REINHEIDSEISEN

Opleverniveaus per element conform NEN2075

Element	Opleverniveau na schoonmaak
Afvalbak/prullenbak	Binnenzijde: lichtstof toegestaan. Buitenzijde: stof- en vlek vrij. Geen aangehecht vuil. Moet geleeqd zijn en voorzien van een schone, lege zak.
Armatuur	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Asbak	Geheel geleeqd. Geen aangehecht vuil. Buitenzijde stof- en vlek vrij.
Balie/receptie	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Borstelhouder	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Brandblusapparatuur, haspels etc.	Binnenzijde: moet stof- en vlek vrij zijn. Buitenzijde: licht stof toegestaan.
Bureau	Het bovenblad en de zijkanten moeten stof -en vlek vrij zijn. Poten en frame, mits zichtbaar en goed bereikbaar, moeten stof- en vlek vrij zijn.
Deuren/ deurposten	Moeten stof- en vlek vrij zijn. Egale uitstraling, originele glans. Enkele vingertasten rond de deurknop zijn toegestaan.
Doorspoelinstallatie toilet	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Display, marketing item, signing, etc.	Egale uitstraling en originele glans. Moet stof- en vlek vrij zijn op de verticale vlakken, bovenzijde is licht stof toegestaan.
Fitnessstoestel	Egale uitstraling, originele glans Vlek vrij, licht stof is toegestaan
Glasdeuren, toegangsportaal, sluis, tourniquet	Moet stof- en vlek vrij zijn Aanslag- en sluiervrij
Handdoek-/papierautomaat	Moet stof- en vlek vrij zijn De automaat moet voldoende gevuld zijn
Hygiënecontainer	Moet stof- en vlek vrij zijn Buitenzijde geen aangehecht vuil
Kapstok	Egale uitstraling, originele glans Licht stof mag aanwezig zijn, vlek vrij
Kast, inclusief vending machines t.b.v. snoep/frisdrank	De handgrepen van deuren en laden van hoge kasten moeten stof- en vlek vrij zijn. Verticale (glas) vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, moeten stof- en vlek vrij zijn. Op de bovenzijde mag geen dicht stof aanwezig zijn.
Keukenblok	Egale uitstraling, originele glans. Bovenzijde en (zij)kanten moeten stof- en vlek vrij zijn.
Kunstobject	Moet stof- en vlek vrij zijn. Aanslag- en sluiervrij.
Lichtschakelaars/ contactdozen	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Lift voor- en binnenzijde	Egale uitstraling, originele glans. Moet stof- en vlek vrij zijn.
Leidingen en buizen	Moet stof- en vlek vrij zijn. Geen aangehecht vuil.
Planchet	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Plantenbak	Vlek vrij, licht stof is toegestaan.
Plinten	Vlek vrij, licht stof is toegestaan.
Radiatoren/ convectorkasten	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Randen en richels	Moet stof- en vlek vrij zijn.

Schaamschotten	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Stoel/bank/kruk	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Spiegel	Moet vlek, streep- en stof vrij zijn.
Telefoon	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Toiletpot (binnen- en buitenzijde)	Moet stof- en vlek vrij zijn. Geen aangehecht vuil.
Toiletbril	Moet stof- en vlek vrij zijn. Geen aangehecht vuil.
Toilethouder	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Trappen, inclusief leuning	Egale uitstraling, originele glans. Moet stof- en vlek vrij zijn.
Tv-schermen/ AV-schermen/ Monitor/ Beeldscherm/ muis/ toetsenbord	Moet stof- en vlek vrij zijn.
Urinoir	Moet stof- en vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn.
Verbandkoffer	Vlekbrij, licht stof is toegestaan.
Vensterbanken	Moet stof- en vlek vrij zijn. Ingedroogde spetters (a.g.v. glasbewassing) niet toegestaan.
Vloeren	Geen losliggend en aangehecht vuil. Moet stof- en vlek vrij zijn.
Wanden en scheidingswanden (afwasbaar), inclusief voegen	Moet stof- en vlek vrij zijn. Geen aanslag aanwezig.
Wastafel, inclusief kranen en sifon	Egale uitstraling, originele glans. Moet stof- en vlek vrij zijn. Op het afdekplaatje van de afvoer mogen geen haren en dergelijke voorkomen.
Zeepdispenser	Moet stof- en vlek vrij zijn. Voldoende aanvullen of de vulling vervangen.