

Bijlage 4 Programma van Eisen



Hieronder treft u de eisen aan die GGDrU (Opdrachtgever) stelt aan Opdrachtnemer inzake de schoonmaakdiensten. Het Programma van Eisen is opgedeeld in Algemene eisen en Technische eisen.

Nr.	Eis
1. Algemene eisen	
1.1 Eisen aan de in te zetten medewerkers	
1	Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimumleeftijd van 18 jaar.
2	Schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat zowel schriftelijke als verbale communicatie mogelijk maakt en schoonmaakmedewerkers dienen alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en te hebben begrepen. In het bijzonder dienen schoonmaakmedewerkers de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en begrijpen.
3	Opdrachtnemer dient de Arbowetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbowetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locaties te ontfeggen.
4	Bij ziekte en/of vervanging van vast personeel (contactpersonen) dient elke mutatie in het personeelsbestand schriftelijk aan Opdrachtgever te worden doorgegeven
5	Uitsluitend het personeel van Opdrachtnemer dat op de locatie van Opdrachtgever is ingezet, heeft toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen e.d. worden niet op de locatie toegestaan.
6	Voor het in te zetten schoonmaakpersoneel geldt dat een jaar na de start van het contract 75% de Vakopleiding Schoonmaken, afgenomen door het examenbureau van de RAS, succesvol hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de medewerkers een basisinstructie te hebben gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Indien gevraagd, dient de Opdrachtnemer de betreffende certificaten/verklaringen te kunnen overleggen.
7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij bij gunning minimaal 5% van de opdrachtsom aanwendt voor social-returnactiviteiten.
1.2 Eisen wet- en regelgeving en huisregels	
8	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel onderwijs/education, te kunnen overleggen aan de contactpersoon van Opdrachtgever voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten schoonmaakpersoneel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. De VOG dient niet ouder te zijn dan 6 maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige

	VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.
9	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente gepubliceerde versie van: - Arbeidsomstandighedenwet; - Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche; - CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf
10	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient het werk dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
11	Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam is en herkenbaar is. Daarnaast dient ieder personeelslid een persoonlijke pas te dragen, deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.
12	Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de locatie en daarnaar te handelen.
1.3 Eisen omtrent communicatie, rapportage en evaluatie	
13	Bij opdrachtnemer wordt één contactpersoon aangewezen, met een vaste vervanger. Eventuele mutaties hierin worden tijdig aan Opdrachtgever doorgegeven.
14	Betreffende contactpersoon dient tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar te zijn.
15	Alle communicatie met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht zal geschieden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever, of in elk geval met medeweten van deze contactpersonen.
16	Opdrachtnemer levert voor de start van de werkzaamheden up to date: Productinformatiebladen en veiligheidsbladen op relevante locaties van de gebruikte schoonmaakmiddelen en toebehoren. Deze zijn te vinden in fysieke (en digitale) logboeken.
17	Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden binnen 24 uur aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld. Verstoringen betreffen schade of defecten aan en in het gebouw waardoor het primaire proces geen doorgang kan vinden (bijvoorbeeld lekkage, inbraakschade e.d.)
18	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en de uitvoering van de Opdracht, dient gebruik te worden gemaakt van een logboek per locatie. In overleg met Opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek.
19	Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt.
20	Het logboek wordt ondertekend door een naam en een handtekening te zetten.
21	Indien meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in het logboek worden gezet leiden tot additionele kosten, dan dient hier vooraf toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever.
22	Alle klachten dienen geregistreerd te worden door Opdrachtnemer in het logboek. Hier wordt ook de afhandeling vermeld.
23	Ieder kwartaal dient er een managementrapportage aangeleverd te worden. Hierin moet minimaal de volgende punten in zijn opgenomen:

	- Aantallen en typen meldingen uit de logboeken - Bijzonderheden (per locatie) - Personele mutaties - Een gespecificeerde opgave van de totale en per locatie behaalde resultaten van de schoonmaakcontroles; - Een opgave van de knelpunten en klachten van de afgelopen periode; - Een overzicht van de gefactureerde kosten voor incidentele werkzaamheden - Advies ter verbetering van de schoonmaak op locatie(s).															
24	Wanneer Opdrachtgever (haar medewerkers inbegrepen) te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening, wordt dit aangemerkt als een klacht. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden.															
25	Alle klachten dienen geregistreerd en afgehandeld te worden door Opdrachtnemer. Klachten in het fysieke (en digitale) logboek dienen de eerstvolgende schoonmaakronde opgelost te worden.															
26	De oorzaak van klachten dient binnen 2 weken structureel opgelost te zijn, waardoor kans op herhaling tot een minimum wordt beperkt.															
27	Indien een klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door onmacht, zal Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever.															
28	Indien klachten (in het logboek) niet binnen de eerstvolgende schoonmaakronde zijn afgehandeld, zal Opdrachtgever dit escaleren via de contactpersoon van Opdrachtnemer.															
29	Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegstructuur.															
	<table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie</th><th>Functionarissen Opdrachtgever</th><th>Functionarissen Opdrachtnemer (indicatief)</th><th>Bespreekpunten (ten minste)</th></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1x p jaar</td><td>Facilitair coördinator en contractbeheerder</td><td>District- regio directie verantwoordelijk</td><td>- (financieel) contract voortgang</td></tr><tr><td>Tactisch (operationeel/financieel)</td><td>4x p jaar</td><td>Facilitair medewerker en evt. Facilitair coördinator</td><td>Regio- rayon leidinggevende</td><td>- kwaliteit van de geleverde dienst - inhoud management rapportage - klachten afhandeling - op handen zijn de belangrijke wijzigingen - samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer - communicatie - MVO (veiligheid en milieu) - omstandigheden die de uitvoering van het schoonmaak onderhoud kunnen beïnvloeden.</td></tr></table>	Niveau	Frequentie	Functionarissen Opdrachtgever	Functionarissen Opdrachtnemer (indicatief)	Bespreekpunten (ten minste)	Strategisch	1x p jaar	Facilitair coördinator en contractbeheerder	District- regio directie verantwoordelijk	- (financieel) contract voortgang	Tactisch (operationeel/financieel)	4x p jaar	Facilitair medewerker en evt. Facilitair coördinator	Regio- rayon leidinggevende	- kwaliteit van de geleverde dienst - inhoud management rapportage - klachten afhandeling - op handen zijn de belangrijke wijzigingen - samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer - communicatie - MVO (veiligheid en milieu) - omstandigheden die de uitvoering van het schoonmaak onderhoud kunnen beïnvloeden.
Niveau	Frequentie	Functionarissen Opdrachtgever	Functionarissen Opdrachtnemer (indicatief)	Bespreekpunten (ten minste)												
Strategisch	1x p jaar	Facilitair coördinator en contractbeheerder	District- regio directie verantwoordelijk	- (financieel) contract voortgang												
Tactisch (operationeel/financieel)	4x p jaar	Facilitair medewerker en evt. Facilitair coördinator	Regio- rayon leidinggevende	- kwaliteit van de geleverde dienst - inhoud management rapportage - klachten afhandeling - op handen zijn de belangrijke wijzigingen - samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer - communicatie - MVO (veiligheid en milieu) - omstandigheden die de uitvoering van het schoonmaak onderhoud kunnen beïnvloeden.												

	Operati oneel Dagelijk s/ wekelijk s	6- wekelijks	Contact persoon Locatie (Teamrol fijne werkplek)	(ambulant) objectleider - direct leidinggevende	- Logboek - Klachten /opmerkingen - Lopende zaken/bijzonder heden komende periode - Actielijst
--	---	-----------------	---	--	--

1.4 Eisen van de looptijd van de overeenkomst

30 Tegen het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een “nulmeting” (VSR-controle) worden uitgevoerd. Dit wordt vier (4) keer per jaar uitgevoerd door een derde partij (met deze partij heeft Opdrachtgever reeds een contract). Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. De hermeting van de kwaliteit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

31 Uiterlijk negen (9) maanden voor afloop van het contract, verstrekt Opdrachtnemer een actueel en compleet ruimtebestand van de locaties, in een open Excel formaat, aan Opdrachtgever. Minimaal de volgende informatie wordt op locatieniveau, per ruimte, aangeleverd:

- Soort ruimte
- Ruimtenummer
- Verdieping
- Vloerafwerking
- Aantal m2 vloeroppervlak
- Aantal m2 separatieglas
- Aantal m2 glas binnenzijde

1.5 Eisen t.a.v. facturatie

32 Opdrachtnemer dient alle facturen elektronisch aan te leveren in pdf-formaat en te mailen aan crediteuren@ggdrn.nl.

33 Opdrachtnemer zorgt voor een verzamelfactuur per periode voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden waarbij duidelijk is voor welke locatie de kosten zijn.

34 Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.

35 Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de afgesloten overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.

36 Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de gegevens zoals vermeld in art. 18 Algemene Inkoopvoorwaarden op de factuur zijn vermeld. Zonder deze gegevens kan een factuur niet in behandeling worden genomen en betaald worden.

37 Opdrachtgever betaalt de factuur van Opdrachtnemer binnen 30 dagen na de ontvangstdatum van de factuur.

2 TECHNISCHE EISEN

2.1 GEVRAAGDE DIENSTVERLENING

- 38** De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn:
Maximale aanrijtijd in dag uren (werkdagen tussen 07.00 en 19.00) = 1,5 uur
Maximale aanrijtijd in avond- en nachturen (werkdagen tussen 19.00 en 07.00) = 2 uur
Maximale aanrijtijd op zaterdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur
Maximale aanrijtijd op zon- en feestdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur
- 39** Voor aanvullende schoonmaakwerkzaamheden geldt dat uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt binnen 4 weken.
- 40** Schoonmaakwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de schoonmaakwerkprogramma's in Bijlage 6 Schoonmaakprogramma's.
- 41** Opdrachtnemer dient, waar mogelijk, gebruik te maken van herbruikbare microvezeldoeken. Het is niet toegestaan om chloor te gebruiken. Op locaties is geen wasmachine beschikbaar.
- 42** Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van de ISO 9001:2015, 14001:2015 en de NEN 4400-1 certificaten en deze te kunnen overhandigen.

2.2 KWALITEITSMEEETSYSTEEM

- 43** Opdrachtnemer dient een systematiek van procesborging te hebben geïmplementeerd (kwaliteitsmanagementsysteem).
- 44** Het staat de opdrachtgever vrij zelf periodieke controles uit te voeren.
- 45** De in te zetten coördinator moet voldoende zijn geschoold in veiligheid en gezondheid op werk, werkmethoden en milieuaspecten om duurzame inzet van personeel te garanderen.
- 46** Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaakkwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Opdrachtgever controleert gedurende de contractperiode de geleverde schoonmaakdienstverlening aan de hand van de kwaliteitmeetsystemen VSR-KMS, evenals het VSR Indicatief Meetsysteem (NEN-2075).
- 47** Binnen circa 3-5 maanden na aanvang van het contract, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de samenwerking evalueren en vindt er eenmalig een inventarisatie door een externe partij plaats conform de richtlijnen van VSR. Met behulp van deze inventarisatie wordt de statistische onderbouwing per ruimtengroep bepaald voor de daaropvolgende kwaliteitsmetingen. Door middel van deze externe kwaliteitsmeting (die dan als nulmeting dient) worden gezamenlijk de ambities bepaald met betrekking tot de te leveren kwaliteitsniveaus per ruimtengroep. (beoordelingseenheid/steekproefeenheid, MAF-waarde en AQL) Deze ambities worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.
- 48** De technische schoonmaakkwaliteit wordt steekproefsgewijs door een facilitair medewerker van de Opdrachtgever gecontroleerd. Bij onvoldoende niveau vindt na een week een her-controle van de technische schoonmaakkwaliteit plaats. Als dan geen herstel heeft plaatsgevonden zal er een boete in rekening worden gebracht van 20% van het maandbedrag van de betreffende locatie.
- 49** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor onaangekondigde metingen uit te laten voeren door onafhankelijke adviesorganisaties middels VSR-systematiek. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen. De Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om

	aanwezig te zijn bij de controle. De kwaliteitsmetingen worden op de dag voorafgaand aan de meting per mail aan een functioneel (bij voorkeur een algemeen) mailadres van Opdrachtnemer aangekondigd
50	Indien uit controles blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de eisen en her controle noodzakelijk is, komt deze voor rekening van Opdrachtnemer. Deze wordt rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.
51	De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR-KMS kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe onafhankelijke adviesorganisatie, dan wel door een gekwalificeerde medewerker van de Opdrachtgever, kunnen niet ter discussie worden gesteld.
52	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.
53	In ieder gebouw van Opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn.
54	Opslagruimte t.b.v. materialen, middelen en machines, wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
3. EISEN OMTRENT PRIJS	
55	Opdrachtnemer dient in het prijzenblad de prijzen op te geven voor de reguliere dagelijkse schoonmaak en de periodieke werkzaamheden. Zij volgt hiertoe de instructies zoals opgenomen in het prijzenblad (bijlage 3)
56	De prijzen kunnen voor het eerst worden geïndexeerd per 1 januari 2026 na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS prijsindex Schoonmaak. Zie ook: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83854ned/table?ts=1709829511134