

Bijlage 8 Programma van Eisen

Behorend bij aanbesteding Schoonmaak binnensportaccommodaties.

Het niet voldoen aan een of meer eisen of het voldoen onder voorwaarden leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure. Vragen naar aanleiding van de eisen kunnen conform de gestelde voorschriften worden voorgelegd ten behoeve van de Nota van Inlichtingen.

1. Schoonmaak.

Onder schoonmaak wordt verstaan:

- a. **Reguliere en periodieke schoonmaak van de accommodaties (ruimten en inventaris):**
De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden conform de bijgevoegde takenlijsten in bijlage 9 Overzicht schoonmaak werkzaamheden Het is essentieel dat deze takenlijsten nauwgezet worden gevolgd om een optimale schoonmaakstandaard te handhaven.
- b. **Zorg voor het wassen van doekjes, moppen, en dergelijke:**
De opdrachtnemer draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het adequaat wassen van gebruikte materialen zoals doekjes en moppen. Een hygiënische werkomgeving is van groot belang, en het regelmatig reinigen van deze materialen draagt hieraan bij.
- c. **Dagelijks legen van afvalbakken en prullenbakken:**
Het dagelijks legen van afvalbakken en prullenbakken is een cruciaal onderdeel van het schoonmaakproces. De opdrachtnemer dient het afval direct mee te nemen en op een passende wijze af te voeren.
- d. **Bestellen en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen:**
Indien er op locaties sanitaire automaten/dispensers in gebruik zijn (papieren handdoeken, toiletpapier, zeep), is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig bestellen en bijvullen van deze verbruiksartikelen. De prijs voor deze dienst zit in het totaal concept.
- e. **Voeren van een aantoonbaar digitaal logboek per locatie:**
Om de voortgang en kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden te waarborgen, dient de opdrachtnemer te voorzien in een aantoonbaar digitaal logboek en deze bij te houden per locatie. Dit logboek dient inzicht te geven in de uitgevoerde taken, eventuele bijzonderheden en mogelijke verbeterpunten.

De schoonmaakwerkzaamheden dienen strikt te worden nageleefd en kan te allen tijde worden geëvalueerd en aangepast om te voldoen aan de geldende standaarden en eisen.

2. Werktijden schoonmaak.

- a. De reguliere schoonmaakwerkzaamheden moeten plaatsvinden van maandag tot en met vrijdag tussen 23:00 uur en 08:00 uur, mits de locatie niet in gebruik is. Het is essentieel dat elke dag op genoemde werkdagen vanaf 08:00 uur gestart kan worden in een schone omgeving.

Van maandag tot en met vrijdag, dient er tussen de wisseling van het schoolgebruik naar verenigingsgebruik bij alle locaties een middag ronde plaats te vinden. Bijlage 9. Deze tijden kunnen variëren tijdens het schooljaar / seizoen.

Indien in het weekend meer dan vijf uur bezetting op één locatie is, is een schoonmaak volgens het werkprogramma van een middag ronde zoals beschreven in bijlage 9 vooraf noodzakelijk. De tijden hiervan kunnen variëren.

- b. Gedurende officiële feestdagen alsmede in de schoolvakanties (basisonderwijs, Zuid-Nederland) wordt de schoonmaak in aanzienlijke mate verminderd of tijdelijk stopgezet. Opdrachtnemer wordt op afroep belast met schoonmaakopdrachten.

- c. Officiële Feestdagen zijn de dagen zoals door de Rijksoverheid in Nederland vastgesteld zijn. Onder andere Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 1e & 2e Paasdag, 1e & 2e Pinksterdag, 1e & 2e Kerstdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (indien gevierd als Nationale Feestdag) en Hemelvaartsdag.
- d. Groot onderhoud worden eens in de drie jaar uitgevoerd tijdens de zomervakantie. De eerstvolgende keer dat deze werkzaamheden plaatsvinden, is bij aanvang overeenkomst 2024.
- e. Jaarlijks uitgevoerde werkzaamheden in de herfst, zomervakantie. Dit is per locatie anders uitgevraagd zie bijlage 9 voor de omschrijving van de werkzaamheden.

3. Personeel opdrachtnemer.

- a. Het is vereist dat de opdrachtnemer competente, aantoonbaar geschoolde en betrouwbare medewerkers inzet voor de beschreven taken. Als dit niet het geval is, moet binnen 9 maanden na de startdatum van het contract 100% van de medewerkers van de opdrachtnemer een nationaal erkend diploma Basis Opleiding Schoonmaken behalen.
- b. Inzet van jongeren: De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het handhaven van de wettelijke voorschriften met betrekking tot de tewerkstelling van jongeren. De inzet van jongeren (jonger dan 22 jaar) moet beperkt blijven tot maximaal 10% van de contractwaarde. Het inzetten van medewerkers jonger dan 18 jaar is uitsluitend toegestaan tijdens de zomermaanden (juli en augustus).
- c. Ten minste één medewerker per schoonmaakkploeg op een locatie moet vaardig zijn in zowel het spreken als het schrijven van de Nederlandse taal.
- d. Personele vereisten:
 - De objectleider moet ten minste een MBO-werk- en denkniveau hebben en minimaal zijn opgeleid op het niveau van SVS-basis module leidinggevend of een vergelijkbare opleiding hebben gevolgd.
 - De opdrachtnemer zorgt ervoor dat communicatie met zijn medewerkers, zowel schriftelijk als mondeling, mogelijk is, indien de aard van de werkzaamheden dit vereist.
 - Direct leidinggevendenden moeten de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed beheersen.
 - Medewerkers dienen de Nederlandse taal te begrijpen en te spreken.
- e. De volledige verantwoordelijkheid voor het opleiden en trainen van de eigen medewerkers van de opdrachtnemer ligt bij de opdrachtnemer zelf. Alle kosten met betrekking tot opleiding en training worden gedragen door de opdrachtnemer.
- f. De opdrachtnemer verklaart dat alle personen die werkzaamheden uitvoeren voor de aanbestedende dienst in het bezit zijn van een officiële (Nederlandse) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor het onderwijs. De kosten voor het verkrijgen van deze verklaring(en) zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Bij aanvang van het dienstverband en/of bij vervanging van medewerkers mogen de VOG's niet ouder zijn dan zes (6) maanden. Jaarlijks dient de opdrachtgever een opgestelde verklaring te verstrekken waaruit blijkt dat de ingezette medewerkers over een geldige VOG beschikken.
- g. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel is uitgerust met duidelijk herkenbare, representatieve en schone bedrijfskleding die, indien nodig, voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van ARBO. Toegang tot de gebouwen kan worden geweigerd aan medewerkers die niet aan dit vereiste voldoen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel het dragen van de bedrijfskleding als de bijbehorende kosten.
- h. Als opdrachtgever van mening is dat het nodig is, kan deze verlangen dat opdrachtnemer een medewerker die in dienst is, verwijdt en vervangt. Opdrachtnemer is verplicht onmiddellijk gevolg te geven aan een dergelijk verzoek, zonder extra kosten in rekening te brengen.
- i. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de

werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevers wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.

- j. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een veilige Arbo technische werkplek. Uitleg te geven aan werknemer hoe om te gaan met alleen veilig werken in de nacht.
- k. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een eigen RI&E. Deze dient elke 2 jaar herzien te worden.
- l. Opdrachtnemer dient tenminste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van Social Return On Investment.

4. Communicatie en bereikbaarheid.

- a. De contactpersoon van de Opdrachtnemer moet tijdens kantooruren en ook op momenten van schoonmaakactiviteiten beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en werknemers van Opdrachtnemer. Als de contactpersoon afwezig is, moet de Opdrachtnemer voor een vervanger zorgen en dit aan de Opdrachtgever en werknemers van de Opdrachtnemer communiceren.
- b. Opdrachtgever wenst minimaal twee keer per jaar in overleg te treden met de opdrachtnemer, waarbij mogelijke agendapunten zoals onderstaand besproken worden:
 - contractuele afspraken en mutaties;
 - V.O.G. en opleidingspapieren laten zien;
 - naleving en resultaten;
 - naleving contract;
 - samenwerking en klanttevredenheid;
 - optimalisatie dienstverlening;
 - Duurzaamheidsmogelijkheden en MVO.
- c. Op basis van de uitkomsten van het tactisch/ strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
- d. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren van het overleg en draagt zorg over een nauwkeurige.

5. Hulpmiddelen en milieu.

- a. Bij de uitvoering van de werkzaamheden dient de opdrachtnemer verplicht voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en vergelijkbare middelen te gebruiken. Deze dienen te voldoen aan de wettelijke eisen, zoals vastgesteld bij of krachtens de wet, waaronder de NEN3140 en VCA.
- b. Voor de uitvoering van de overeengekomen taken mag, indien noodzakelijk, gebruik gemaakt worden van elektriciteit, koud en warm water enkel ten behoeve van de werkzaamheden. Hierbij dient deze partij toezicht te houden op een efficiënt gebruik, verspilling te voorkomen en de vereiste veiligheidsmaatregelen in acht te nemen.
- c. Als een medewerker van de opdrachtnemer de laatste is die een ruimte schoonmaakt, is het zijn of haar verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de verlichting wordt uitgeschakeld (voor zover niet automatisch is geregeld) en dat de ramen en deuren worden gesloten voordat de ruimte verlaten wordt.
- d. De uitvoerende partij is verplicht om schoonmaakmiddelen te hanteren die een minimale milieubelasting veroorzaken. Opdrachtgever vindt duurzaamheid belangrijk, schoonmaakmiddelen moeten zijn voorzien van een milieukeurmerk zoals het Europees Ecolabel en voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Green Key keurmerk. Indien er een geschikt alternatief beschikbaar is waardoor het gebruik van schoonmaakmiddelen kan worden verminderd of geheel vermeden geniet dit de voorkeur. Enige mogelijke uitzondering betreft de specifiek vereiste Pulastic producten voor het reinigen van de sportvloer. Opdrachtnemer verzorgt de informatievoorziening en opslag van deze

producten conform de veiligheidsvoorschriften en in afzonderlijke lekbakken. Op verzoek van de opdrachtgever moet voldoende productinformatie worden verstrekt om dit te kunnen controleren.

- e. Opdrachtnemer garandeert dat haar organisatie en producten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen.
- f. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen voor duurzaamheid en milieu die de Rijksoverheid stelt aan schoonmaak, de zogenoemde MVI-criteria (<https://www.mvicriteria.nl/nl>, cluster Schoonmaak).
- g. Sportvloeren mogen niet glad worden door onjuist gebruik van schoonmaakmiddel of aanwezige vervuiling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van het juiste middel om sportvloeren schoon en stroef te houden zoals voorgeschreven door fabrikant van de sportvloer / reinigingsmiddel.
- h. De verantwoordelijkheid voor het correcte gebruik van middelen en materialen ligt bij de opdrachtnemer. De kosten voor de benodigdheden zijn inbegrepen in de prijsaanbieding, met uitzondering van het gebruik van schrob-/zuigmachines. De schrob-/zuigmachines worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld en zijn op iedere locatie aanwezig (eigendom gemeente Oisterwijk), afgestemd op de specifieke situatie ter plaatse. Deze machines worden door opdrachtgever onderhouden. Schade(s) of storingen door (onkundig) gebruik worden doorbelast aan opdrachtnemer. Bij defecte machines zorgt de opdrachtnemer zelf voor tijdelijke vervanging om continuïteit te waarborgen.

6. Uitvoering van Taken en Meer- of Minderwerk.

- a. De opdrachtgever behoudt het recht om, tegen de geldende tarieven die gebaseerd zijn op de normuren en normtarieven zoals door de opdrachtnemer gespecificeerd in het prijzenblad, de overeenkomst uit te breiden of te verminderen met locaties of delen daarvan.
- b. Minderwerk doet zich voor wanneer een opdracht of werkzaamheden niet, of niet volledig, kunnen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld als gevolg van een feestdag of calamiteit. Alleen aantoonbare uitgevoerde werkzaamheden kunnen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- c. De schoonmaakwerkzaamheden worden in overeenstemming met de ruimtestaten en schoonmaakwerkprogramma's uitgevoerd, zoals opgesteld door de opdrachtnemer en overeengekomen met de opdrachtgever. Bij deze aanbesteding voorziet de opdrachtgever in plattegronden van alle locaties.
- d. Incidenteel meerwerk wordt uitgevoerd op afroep, conform de geldende tarieven die zijn gebaseerd op de normuren en normtarieven zoals gespecificeerd door de opdrachtnemer in het prijzenblad. Incidenteel meerwerk kan alleen plaatsvinden na schriftelijke opdracht van de opdrachtgever of mondeling in het geval van calamiteiten en daarna alsnog schriftelijk bevestigd.

7. Kwaliteitsbewaking.

- a. Voorafgaand aan het starten van het contract voeren zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever een initiële inspectie uit, ook wel bekend als een "nulbeurt inspectie". De kosten die voortvloeien uit deze inspectie komen ten laste van de opdrachtnemer.
- b. In het begin vormt de VSR-DKS methode de grondslag voor de inspecties, met de flexibiliteit om indien nodig over te schakelen naar een ander gangbaar controleprotocol.
- c. De Opdrachtgever behoudt het recht om een kwaliteitsinspectie te laten uitvoeren door een extern bureau, op basis van de initiële beoordeling. De inspectie is voldoende indien op alle onderdelen afzonderlijk een voldoende wordt gescoord. Indien dit niet wordt gehaald, dan zal er een herinspectie plaatsvinden binnen 10 werkdagen op kosten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen 5 werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Indien na deze herinspectie wederom sprake is van een onvoldoende, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct onderstaande boete verschuldigd.

- I. De kwaliteit voldoet aan de norm, worden de kosten gedekt door de opdrachtgever.
 - II. Bij een eerste onvoldoende beoordeling draagt de Opdrachtgever de kosten en dient de Opdrachtnemer de kwaliteit binnen vijf (5) werkdagen op eigen kosten op het gewenste niveau te brengen.
 - III. Bij een tweede onvoldoende beoordeling draagt de Opdrachtnemer de kosten en betaalt een boete van 2% van de totale aanneemsom van de contractperiode aan de Opdrachtgever en dient de Opdrachtnemer de kwaliteit binnen vijf (5) werkdagen op eigen kosten op het gewenste niveau te brengen.
 - IV. Bij een derde onvoldoende beoordeling draagt de Opdrachtnemer de kosten en betaalt een boete van 6% van de aanneemsom aan de Opdrachtgever en dient de Opdrachtnemer de kwaliteit binnen vijf (5) werkdagen op eigen kosten op het gewenste niveau te brengen..
 - V. Bij een vierde onvoldoende beoordeling draagt de Opdrachtnemer de kosten en betaalt een boete van 10% van de aanneemsom aan de Opdrachtgever. Bovendien heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen.
- d. De NEN 2075 norm zal worden toegepast om de uitgevoerde kwaliteit te vergelijken met de voorgeschreven kwaliteit.
 - e. Bij aankomst op locatie dient een digitaal geactiveerd te worden bij binnenkomst en vertrek d.m.v. een QR code of ander soortgelijk digitaal middel. Hier wordt tenminste geregistreerd: tijdstip van in en uitchecken op locatie, uitgevoerde werkzaamheden /checklist, eventuele bijzonderheden, op- en aanmerkingen, verzoeken en incidenten met betrekking tot schoonmaak op locatie of op aangeven opdrachtgever. Het digitaal logboek wordt door opdrachtnemer mogelijk gemaakt en onderhouden.
 - f. In het digitale logboek dient per locatie ook het bijbehorende schoonmaakrooster met werkprogramma raadpleegbaar te zijn.
 - g. Het digitale logboek is voor alle locaties via 1 portaal op afstand te raadplegen door aangewezen functionarissen van opdrachtgever en degelijk beveiligd conform wettelijke standaard.
 - h. Opdrachtnemer en/of door opdrachtgever aangewezen functionarissen kunnen de werkzaamheden tijdens of na elke schoonmaakbeurt controleren.
 - i. Als na een inspectieronde blijkt dat het resultaat als onvoldoende wordt beoordeeld, is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om onmiddellijk, op eigen kosten, de kwaliteit te herstellen tot het overeengekomen niveau.

8. Rapportage.

- a. Opdrachtgever ontvangt automatisch, binnen vijf (5) werkdagen na aanvang van elk nieuw kwartaal, managementinformatie in digitale vorm. Gemeente Oisterwijk hecht waarde aan het verkrijgen van inzicht in de analyse van eventueel benodigde consolidatie- en/of verbeterplannen, de afhandeling van klachten en de preventie van toekomstige klachten.
- b. Als onderdeel van het offertevoorstel zal de opdrachtnemer voor elke locatie de volgende documenten opstellen en deze kosteloos in een digitaal leesbaar formaat (Word en/of Excel) aan de opdrachtgever ter beschikking stellen:
 - I. De ruimtestaat omvat zowel de soort ruimtes, de indeling als de daadwerkelijke oppervlakte in vierkante meters. Een overzicht van de inloopmatten kan eveneens in de ruimtestaat worden opgenomen.
 - II. Het werkprogramma per locatie moet voorzien zijn van de door opdrachtgever vereiste werkzaamheden en periodieken. Na contractering maken deze documenten deel uit van het intellectueel eigendom van Gemeente Oisterwijk en is vrij om deze te bewerken dan wel op een andere manier te gebruiken.
- c. Het beheer van de genoemde documenten onder lid 8b is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert wijzigingen in deze documenten na akkoord van opdrachtgever direct door en stuurt per kwartaal een nieuwe versie aan opdrachtgever.
- d. 2 Keer per jaar dient een evaluatie plaats te vinden waarin opdrachtnemer aangeeft op welke wijze de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden.

9. Schoonmaakmiddelen.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor middelen waaronder:

- I. Afvalzakken voor de afvalbakken;
- II. Sanitair reinigingsmiddelen;
- III. Overige schoonmaakmaterialen en materieel.

10. Omschrijving sanitaire verbruiksartikelen.

- a. Ten behoeve van de locaties vraagt de gemeente Oisterwijk om de volgende sanitaire verbruiksartikelen aan te vullen:
 - papieren handdoekjes;
 - toiletpapier, makkelijk oplosbaar;
 - vulling zeepdispensers.
- b. Binnen de scope van de werkzaamheden valt:
 - (technisch) onderhoud sanitaire voorzieningen;
 - voorraadbeheer sanitaire verbruiksartikelen;
 - het bijvullen en reinigen van de sanitaire voorzieningen.

11. Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan:

- a. Het reinigen aan de binnenkant en buitenzijde van gevelglas, inclusief het reinigen van de omlijstingen en raamhandvaten;
- b. Het wassen van separatieglass, inclusief het afnemen van omlijstingen;
- c. Waarbij de Opdrachtnemer verplicht is te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Op sommige locaties kan bijvoorbeeld de inzet van een hoogwerker, steiger of ladder vereist zijn.
- d. De werkzaamheden van de glasbewassing zijn per locatie uitgeschreven in bijlage 9.

12. Werktijden glasbewassing

- a. Uitvoering glasbewassing één maal per jaar in de schoolvakanties, te weten de zomervakantie regio Zuid Nederland.
- b. Minimaal 10 werkdagen van te voren worden de datum en tijd van de uitvoeringsbeurten gemeld bij de Opdrachtgever, zodat deze de benodigde tijd heeft om de planning in de organisatie aan te kondigen.

13. Kosten alarmering beveiliging.

- a. Schakelen alarm conform instructies.
- b. Kosten veroorzaakt door niet of onjuist schakelen van het alarm worden doorbelast middels creditering op factuur.

14. Schades

Schades dienen zo spoedig mogelijk echter binnen 24 uur gemeld worden aan Opdrachtgever. Schades veroorzaakt door onkundig gebruik aan inventaris, machines, inrichting, gebouw, etc. zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

Molest en of schades die worden aangetroffen bij aankomst dienen zo spoedig mogelijk echter binnen 24 uur gemeld worden aan Opdrachtgever graag onderbouwd met foto's.