

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening



**Gemeente
Haarlem**

Gemeente Haarlem buitenlocaties Perceel 1

Kenmerk 20240455571

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Schoonmaakonderhoud.....	5
2.1	Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'	5
2.2	RI&E Schoonmaakonderhoud	5
2.3	Werkprogramma's schoonmaak.....	5
2.4	Opleverniveaus schoonmaak	6
2.5	Uitgangspunten en prijs schoonmaak	6
3	Aanvullende diensten	7
3.1	Beschrijving 'aanvullende diensten'.....	7
3.2	Werkprogramma's aanvullende diensten	7
3.3	Opleverniveaus aanvullende diensten	7
3.4	Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten.....	8
4	Vloeronderhoud	8
4.1	Beschrijving 'vloeronderhoud'.....	8
4.1.1	Polymeren (conserveren)	8
4.1.2	Opwrijven / sprayen	8
4.1.3	Machinaal schrobben	9
4.2	Werkprogramma's vloeronderhoud	9
4.3	Opleverniveaus vloeronderhoud.....	9
4.4	Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud	9
4.5	Vloerenboek.....	9
4.6	Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud.....	9
5	Mutaties en contractbeheer	10
5.1	Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer.....	10
5.2	Uitgangspunten.....	10
5.3	Tijdelijke mutaties	10
5.4	Permanente mutaties	10
5.5	Contractbeheer	11
5.6	Extra opdrachten	11
5.7	Facturatie.....	12
5.8	Managementrapport	12
6	Kwaliteitsbeheer.....	12
6.1	Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit	12
6.2	Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.....	13
6.3	Overzicht afgesproken KPI.....	14
7	Personeel.....	15
7.1	Personeelsbezetting	15
7.2	Kwalificaties uitvoerend personeel	15
7.3	Kwalificaties leidinggevend personeel.....	16

7.4	Taalvaardigheid	16
7.5	VOG verklaring	17
7.6	Persoonsgegevens en AVG	17
7.7	Legitimatie	17
7.8	Aanwezigheidsregistratie en procedure	17
7.9	Kledingvoorschriften	18
8	Uitvoering dienstverlening	19
8.1	Onderaanneming	19
8.2	Klachtenprocedure	19
8.3	Werkrooster	19
8.4	Werktijden	20
8.5	Materialen, middelen en machines	20
8.6	Sanitaire verbruiksartikelen	20
8.7	Afval en -verwijdering	21
8.8	Huis- en veiligheidsregels	21
8.9	Parkeren en fietsenstalling	22
8.10	Betreding van de locaties	22
8.10.1	Toegang	22
8.10.2	Sleutelbeheer	23
8.10.3	Betreden en verlaten van ruimten	24
9	Communicatie	24
9.1	Overlegstructuur	24
9.2	Logboek	24
9.3	Objectboek	24
9.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	25
9.4.1	Tijdens uitvoeringsuren	25
9.4.2	Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)	25
10	Vorbereiding en start van de overeenkomst	25
11	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving	26
11.1	MVI criteria	26
11.2	Social Return on Investment (SROI)	26
11.3	Gedragsregels bedrijfsvoering	26
11.4	Milieumanagementsysteem	27
12	Prijs, indexering en CAO	27
12.1	Overeenkomst	27
12.2	Prijs	27
12.3	Indexering	28
12.3.1	Grondslag	28
12.3.2	Moment van prijsindexering en looptijd	28
12.3.3	Onderbouwing	28
12.3.4	Akkoord van opdrachtgever	28

12.4	CAO schoonmaak.....	29
12.4.1	Consequenties onjuiste gegevens.....	29
13	Toelichting opgave prijs	29
13.1	Vragenlijst Prijs	29
13.2	Invulinstructies	29
13.3	Uitgangspunten algemeen.....	30
13.4	Handleiding PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten	30

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige Opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de Opdracht nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient deze bijlage als naslagwerk.

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research.

(<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>)

Deze zijn opgenomen in PVE01. "Bijlagen Programma van Eisen - Uitleg".

2 Schoonmaakonderhoud

Schoonmaakonderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'

Onder "schoonmaakonderhoud" wordt verstaan het verwijderen van vuil en andere elementen die storend zijn voor mens en dier, en afbreuk doen aan materiaal en/of omgeving.

Bij de uitvoering van deze Opdracht is sprake van een inspanningsgerichte overeenkomstvorm:

Bij een inspanningsgerichte schoonmaakovereenkomst, ook wel taakgerichte Overeenkomst genoemd, is het werkprogramma leidend. In een werkprogramma specificeert de aanbestedende dienst (opdrachtgever of diens intermediair) eenduidig per ruimte(soort) welke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden, evenals de frequentie waarmee dit dient te gebeuren. Kortgezegd beschrijven inspanningsgerichte Overeenkomsten de uit te voeren werkzaamheden nauwgezet (Schoonmakend Nederland).

2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten¹ moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

2.3 Werkprogramma's schoonmaak

Per ruimtencategorie is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen om de vereiste opleverniveaus te bereiken.

¹ *Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud*

De beschreven handeling is een richtlijn. Het staat opdrachtnemer vrij het initiatief te nemen om een andere methode of hulpmiddel in te zetten, wanneer dit leidt tot een beter resultaat of efficiencywinst. De Opdrachtgever moet hierover worden geïnformeerd.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. Daarvoor stelt de Opdrachtgever als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd en dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel binnen één week worden uitgevoerd. Hierbij kan wel de verdeling gemaakt worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel.

Planning

De Opdrachtnemer moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** definitief aangeven in welke weken (weeknummers) het laagfrequente werk zal worden uitgevoerd.

Wanneer laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning (kan) worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk ² worden gemeld aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

In de planning moet duidelijk zichtbaar zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) moeten evenredig over het overige kalenderjaar verdeeld worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers. De Opdrachtgever ontvangt telkens een exemplaar van de gewijzigde planning.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) samenstellen voor de medewerk(st)ers op basis van de aangeboden programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een kopie van deze taakkaarten moet aan de Opdrachtgever aangeboden worden, **uiterlijk binnen vier weken na de startdatum van de Overeenkomst**. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen (bijv. 1 ruimte waar de vloersoort is gewijzigd) op het programma door te voeren, indien dit door de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden. Deze afwijkingen moeten wel in de logboeken worden vermeld. Tweemaal per jaar wordt op basis van overleg bepaald of deze afwijkingen als structurele wijziging op het basisprogramma worden opgenomen.

In vragenlijst 'Bijlagen' zijn de werkprogramma's inclusief een toelichting hierop opgenomen: PVE02. "Werkprogramma's Schoonmaak".

2.4 Opleverniveaus schoonmaak

In vragenlijst 'Bijlagen' treft de Inschrijver PVE03." Opleverniveaus schoonmaak" aan.

2.5 Uitgangspunten en prijs schoonmaak

Op de prijsopgavebladen die zijn toegevoegd bij vragenlijst 'Prijs', 'PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem' moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden aangeven.

² Alle manieren waarop woorden geschreven of getypt zijn (dus ook digitaal)

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen (zoals aangegeven in bijlage 'PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem)
- Maandag t/m vrijdag
- Zaterdag
- Zondag
- Feestdagen
- Seizoensgebonden werk

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, de productie-en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. In de kostenmatrix wordt dit op locatieniveau aangepast.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

3 Aanvullende diensten

Wanneer er sprake is van uitvoering van aanvullende diensten (niet per definitie schoonmaakwerkzaamheden), moeten deze worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden), indien van toepassing.

3.1 Beschrijving 'aanvullende diensten'

Onder "aanvullende diensten" wordt verstaan alle extra (dagelijkse) werkzaamheden, in aanvulling op het dagelijks en laagfrequent schoonmaakonderhoud, zoals benoemd in de bijlage PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem.

Aanvullende diensten, die met een vaste frequentie gedurende de Overeenkomst uitgevoerd moeten worden, zijn opgenomen in de bijlage PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem, tabblad "Aanvullende diensten".

Indien er voor aanvullende diensten vaste uren zijn opgenomen, geldt dat deze productie- en/of toezicht uren tijdens de uitvoering van de dienstverlening ook daadwerkelijk ingezet dienen te worden.

De werkzaamheden welke in de aanvullende diensten zijn opgenomen, dienen te worden ingepland in overleg met de betreffende afdelingscoördinator.

3.2 Werkprogramma's aanvullende diensten

Aanvullende diensten worden conform de omschrijving van de werkzaamheden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden na gunning op te nemen in de werkprogramma's schoonmaak (daar waar van toepassing).

3.3 Opleverniveaus aanvullende diensten

Opdrachtnemer dient de opleverniveaus van de werkzaamheden na gunning op te nemen in de opleverniveaus schoonmaak (daar waar van toepassing, in overleg met Opdrachtgever).

3.4 Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten

Op het prijsopgaveblad dat is toegevoegd bij vragenlijst 'Prijs', PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem, tabblad "Aanvullende diensten" moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van aanvullende diensten aangeven.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in het tabblad "Aanvullende diensten" aangegeven frequenties.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, de productie-en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. In de kostenmatrix wordt dit aangepast.

4 Vloeronderhoud

Alle vloeronderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Vloeronderhoud moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

4.1 Beschrijving 'vloeronderhoud'

Onder "vloeronderhoud" wordt verstaan het dagelijks schoonmaken en laagfrequent reinigen en onderhouden van de vloeren (met uiteenlopende afwerkingen).

Onder dagelijks vloeronderhoud wordt verstaan het stofwissen, stofzuigen, of klamvochtig reinigen door bijvoorbeeld moppen van de vloer tegen de geldende frequentie.

4.1.1 Polymeren (conserveren)

Onder polymeren (conserveren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen);
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

De Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieusparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de schoonmaakprocessen worden geïntroduceerd.

In dit kader spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit om nieuwe, innovatieve, milieuschade beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte beschermlaag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

Sealen

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld.

4.1.2 Opwrijven / sprayen

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de gehele oppervlakte van de linoleum vloeren in betreffende ruimte reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

4.1.3 Machinaal schrobben

Onder machinaal schrobben van stenen vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine en waterzuiger en/of schrobzuigmachine (deze laatste aangeduid als automaat schrobben) reinigen én onderhouden van de gehele oppervlakte van de stenen vloeren in betreffende ruimte.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

4.2 Werkprogramma's vloeronderhoud

Per vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht, dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever, zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de werkprogramma's schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen frequenties uitgevoerd. Opdrachtgever stelt zich op het feit dat schoonmaakdienstverlening en vloeronderhoud onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden.

4.3 Opleverniveaus vloeronderhoud

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de opleverniveaus schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen niveaus opgeleverd.

4.4 Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud

Laagfrequent vloeronderhoud dient te worden uitgevoerd volgens de werkinstructie zoals opgenomen in PVE04. "Bijlagen Programma van Eisen - Overig".

4.5 Vloerenboek

Opdrachtnemer dient een zogenaamd "vloerenboek" bij te houden waarin per locatie, en per ruimte, wordt aangegeven welke handeling met welk product is uitgevoerd. In de loop van de overeenkomst dient de geschiedenis opgebouwd te worden en inzichtelijk te blijven. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van het vloerenboek door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn. Het vloerenboek dient **binnen de eerste drie maanden van het 1e contractjaar** gereed te zijn. Het vloerenboek dient te alle tijden inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever en dient aan het eind van de Overeenkomst overhandigd (digitaal) te worden aan Opdrachtgever.

In de huidige Overeenkomst is geen vloerenboek beschikbaar.

4.6 Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud

Op het prijsopgaveblad welke is toegevoegd bij vragenlijst 'Prijs', PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem, moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakonderhoud (inclusief vloeronderhoudswerkzaamheden) aangeven.

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen (zoals aangegeven in bijlage 'PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem')
- Maandag t/m vrijdag

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, de productie-en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. In de kostenmatrix wordt dit op locatieniveau aangepast.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

5 Mutaties en contractbeheer

5.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

5.2 Uitgangspunten

Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

5.3 Tijdelijke mutaties

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, is het mogelijk dat gebouwen gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn, bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken. Hiertoe zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk op de hoogte worden gesteld - **uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking**. Hierbij worden de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meegedeeld.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, schriftelijk weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd.

De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het in een later stadium alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

5.4 Permanente mutaties

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen. Hierbij wordt een **opzegtermijn van 2 maanden** in acht genomen.

Mutaties worden per kwartaal bijgehouden door Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, **binnen 10 werkdagen** door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, zoals contractbeheer, taakkaarten en instructies. Zo verwacht Opdrachtgever bijvoorbeeld dat er bij een veranderend gebruik van ruimten door Opdrachtnemer gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan.

5.5 Contractbeheer

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische bouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- onderhoudsstaat vloerenboek;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

5.6 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren. Ook afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven, vallen hieronder.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt **binnen vijf werkdagen** (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan (met tijd per eenheid, totaal benodigde tijd en inzet benodigde materialen/middelen).

De offerte welke wordt opgesteld door de Opdrachtnemer dient te voldoen aan, of in lijn te liggen met, de afgesproken afroeprijzen en regietarieven.

Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

5.7 Facturatie

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke schoonmaakbeurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.
- Facturatie dient, indien mogelijk, digitaal plaats te vinden.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor ongewerkte diensten te verrekenen.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Contract schoonmaakwerkzaamheden	Verzamelfactuur – gespecificeerd per gebouw	Maandelijks achteraf	30 dagen na ontvangst factuur
Overige extra werkzaamheden c.q. leveringen (o.a. vloeronderhoud zoals opgenomen in het contact)	Verzamelfactuur per beurt – gespecificeerd per gebouw, inclusief afgetekende werkbon door Opdrachtgever	Na uitvoering	30 dagen na ontvangst factuur

Op de maandelijkse factuur (contract schoonmaakwerkzaamheden) dienen de volgende gegevens vermeld te staan: inkoopordernummer, leveranciers nummer en contractnummer.

Voor extra werkzaamheden geldt dat er altijd een FIX melding aangemaakt moet worden. Dit meldingsnummer dient op de factuur vermeld te worden met daarbij het leveranciers nummer.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

5.8 Managementrapport

Opdrachtnemer produceert 4x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 1 week voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

In 'PVE04. Bijlagen Programma van Eisen - Overig' zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

6 Kwaliteitsbeheer

6.1 Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, onderstaande methoden onderscheiden en ingezet worden. Een toelichting en uitleg van de diverse metingen is te vinden in PVE01. Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg'.

In PVE04. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig' zijn BDV onderwerpen ter beoordeling opgenomen, welke als gespreksonderwerp kunnen dienen bij de beoordeling dienstverlening.

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden (VSR);
3. Beoordeling dienstverlening (BDV);
4. Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.

6.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode

Bij een contractwissel wordt op kosten van Opdrachtgever standaard 1 maal een nulmeting uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór uitvoering hermeting de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht.

Eventueel uit de hermeting voortvloeiende kosten (inclusief herstelkosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum Overeenkomst	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Erkende VSR inspecteur	Erkende VSR inspecteur
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor uitvoering hermeting afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

6.3 Overzicht afgesproken KPI

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole	Technische meting, Hoogfrequent	Beoordeling contractafspraken
	Bijvoorbeeld: DKS	VSR-KMS- Kwaliteitsmeetsysteem	Beoordeling Dienstverlening (BDV)
KPI-norm	n.v.t.	7,0	7,5
Frequentie p/jaar	Dagelijks	1	1
Kosten meting Opdrachtgever	n.v.t.	1	1
Kosten meting Opdrachtnemer		0	0
Kosten HER -meting		Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken	
Vast deel malus	n.v.t.	3% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm 1e reguliere kwaliteitsmeting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 € 250,00 0,51 ≤ 1,00 € 500,00 1,01 ≤ 1,50 € 750,00 1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00
Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.

* Een twaalfde deel van de – op het moment van meting van toepassing zijnde - totale jaarlijkse (exclusief BTW) aanneemsom schoonmaakonderhoud (excl. aanvullende werkzaamheden, excl. naloop sanitair, etc.)

7 Personeel

7.1 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting, bij voorkeur vaste bezetting op de locaties, van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten. Dit past ook bij het maatschappelijk karakter van de gemeente Haarlem.

Bij het inzetten van jeugdigen (18 - 20 jaar) is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 10% van het totaal aantal in te zetten uren betreffende de totale Overeenkomst.

Inzet van uitzendkrachten³ is alleen toegestaan in uitzonderlijke gevallen voor het oplossen van incidentele bezettingsproblemen met een kortstondig karakter.

Bij de inzet van uitzendkrachten is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

Opdrachtnemer zal elke relevante mutatie (in- en uitdiensttreding, locatie wijziging) met betrekking tot het tewerkgestelde personeel, voordat de mutatie in werking treedt, schriftelijk aan Opdrachtgever bekend maken.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever, op basis van een schriftelijke motivering, verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er(s) eisen.

Alle verplichtingen en lasten tegenover het door of namens Opdrachtnemer tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

7.2 Kwalificaties uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten betrouwbare, voldoende geïnstrueerde dan wel geschoolde medewerkers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(s)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal het onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - juiste gebruik van apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;
 - gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik.
- Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van de Overeenkomst voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

³ Uitzendkrachten: alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn

7.3 Kwalificaties leidinggevend personeel

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

Oprachtgever verwacht dat de (ambulant) objectleid(st)er zich bezig kan houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris, maar welke niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de (ambulant) objectleid(st)er niet belast wordt met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kan geven.

De (ambulant) objectleid(st)er wordt aangesteld na en in overleg met Oprachtgever.

Oprachtgever verwacht dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevenden en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij **binnen zes maanden na aanstelling bij de Oprachtgever** in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig). Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

7.4 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Oprachtgever moeten ten minste de Nederlandse of Engelse taal in woord goed beheersen, conform onderstaand taalniveau.

Taal-niveau	Beknopte beschrijving taalniveau *	Gewenst niveau medewerkers	Gewenst niveau directe leiding
	* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf		
A1	Basiskennis van de taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen		
A2	Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken		
B1	Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven	x	x
B2	Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen		
C1	Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden		
C2	Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties		

Direct leidinggevenden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands of Engels moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

7.5 VOG verklaring

Medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG), waarvan het profiel overeenkomt met de door de Opdrachtgever gestelde criteria. Dit betreft 04 diensten met functieaspecten 41 en 43.

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

7.6 Persoonsgegevens en AVG

Partijen verplichten zich adequate en passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

7.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten. Opdrachtgever staat het toe dat medewerkers met een verblijfsvergunning werkzaam mogen zijn op de locaties van Opdrachtgever. Een kopie van de verblijfsvergunning dient bij Opdrachtgever aangeleverd te worden.

Opdrachtnemer staat ervoor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Opdrachtnemer zal – indien wettelijk vereist dan wel door Opdrachtgever wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op Opdrachtnemer.

7.8 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde regeling voor wat betreft aanwezigheidsregistratie. Hiermee wordt bedoeld te allen tijde de aanwezige aftekenlijsten invullen.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

7.9 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden herkenbare en representatieve dienstkleiding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleiding en -schoeisel c.q. persoonlijke beschermingsmiddelen.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleiding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat hij/zij representatieve kleding draagt.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleiding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

8 Uitvoering dienstverlening

8.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld.

Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

8.2 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Klachten kunnen telefonisch, per email of via TopDesk aan Opdrachtnemer worden gemeld. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van de klachten;
- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- Wanneer uit de registratie klachten blijken met een structureel terugkerend karakter, wordt een verbeterplan door Opdrachtnemer opgesteld;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

8.3 Werkrooster

Het overeen te komen programma van schoonmaakwerkzaamheden dient te worden weergegeven in ingekleurde werktaken op de plattegronden, per ruimtenummer, per verdieping, opgesteld door Opdrachtnemer. Deze ingekleurde werktaken dienen zodanig te worden opgemaakt dat eenvoudig en nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer en waar welke uitgevoerde schoonmaakkwaliteit wordt geleverd.

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid, in afwijking van Programma van Eisen en werkrooster Opdrachtnemer tijdelijk andere schoonmaakwerkzaamheden op te dragen met inachtneming van het gecontracteerde aantal uren. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden.

Voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de werktaken ter goedkeuring voor te leggen.

8.4 Werktijden

Het gebouw van de Opdrachtgever is in het algemeen normaal geopend van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur. Uitzonderingen hierop zijn het Archeologisch museum en de Bakenesserkerk.

De werktijden van de schoonmaak zullen, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld.

Opdrachtgever staat open voor dagschoonmaak op locaties waar dit mogelijk is. Na gunning kan dit in overleg met Opdrachtgever bepaald worden.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

8.5 Materialen, middelen en machines

Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking gedurende de uitvoering van de dienstverlening, waarbij Opdrachtnemer de benoemde zaken voor zijn kosten levert (opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud).

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Afsluitbare werkkasten (sleutels in beheer van Opdrachtnemer)	x	
Aansluiting voor wasmachine	x	
Magazijnruimten voor opslag machines en/of middelen	x	
Energie en water (inclusief oplaadvoorzieningen)	x	
Sanitaire hardware en verbruiksartikelen	x	
Gebruik aanwezige internetverbinding	x	
Temperatuur in gebouw tijdens uitvoering dienstverlening niet lager dan 15°C en niet hoger dan 23°C	x	
Structureel aanwezige en afdoende verlichting	x	
Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken		x
Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen (inclusief bijbehorende logistiek)		x
Afvalzakken, zoals die momenteel in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden		x

Op verzoek van Opdrachtgever kan mogelijk productinformatie en/of bijbehorende CO2 belasting worden opgevraagd.

Goederen mogen niet onbewaakt in verkeersruimten blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen. Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Op elke locatie van Opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De werkkasten wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld, echter dient deze netjes en schoon achter gelaten te worden. Het onderhoud van de werkkast is voor rekening van Opdrachtnemer.

8.6 Sanitaire verbruiksartikelen

Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande tabel van toepassing.

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Controleren van o.a. hand zeep, toiletpapier en papieren handdoekjes in voorkomende ruimten (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Tijdig doorgeven interne bestelling t.b.v. aanvulling in de werkkasten		x
Externe bestelling sanitaire verbruiksartikelen	x	

8.7 Afval en -verwijdering

Binnen de gebouwen van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door Opdrachtnemer/Opdrachtgever worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

Soort afval	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Verpakkingsglas (potjes en flessen)	x	
Papier en karton	x	
GFT: groente-, fruit- en tuinafval	x	
PMD: plastic, blik en drankkartons	x	
Restafval		x

De kosten van het interne afvaltransport (Opdrachtnemer) worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt, uitgezonderd werkzaamheden als wegen en registreren.

Wegwerpplastic

Voor consumptie op locatie zijn vanaf 1 januari 2024 wegwerpbekers- en bakjes die plastic bevatten verboden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer conformeren zich aan de gestelde regelgeving.

<https://ondernemersplein.kvk.nl/nieuwe-regels-voor-plastic-wegwerpbekers-en-bakjes/>
<https://minderwegwerpplastic.nl/#branches>

8.8 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer dient de huisregels zoals toegevoegd in bijlage PVE04. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig' in acht te nemen.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnventariseerd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

Mochten er gebreken (aan een pand) geconstateerd worden, geldt er een meldplicht vanuit de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.

8.9 Parkeren en fietsenstalling

De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van de locaties.

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is beperkt aanwezig. Zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen (betaald) die gelegen zijn in de directe omgeving van het gebouw.

Locatie	Parkeer situatie/mogelijkheid
Begraafplaats Kleverlaan	Vrij parkeren op terrein of ervoor (overleggen met beheerder).
Begraafplaats Vergierdeweg (Akendam en Sint Jozef)	Vrij parkeren op terrein of ervoor (overleggen met beheerder).
Havendienst	Betaald parkeren of ontheffing aanvragen (anders vrij parkeren op terrein Vomar supermarkt).
Passantendouches Kelderwindkade	Geen autogebied, betaald parkeren of ontheffing aanvragen voor de Harmen Jansweg.
Passantendouches Scheepmakersdijk	Geen autogebied, betaald parkeren of ontheffing aanvragen voor Papentorenvest.
Natuur- en milieu Educatie	Betaald parkeren op de Kleverlaan, of met beheerder regelen dat er door het hek gereden mag worden op de Ter Spijtsstraat/code.
Cornelia Westendorptuin	Onbetaald parkeren in de Van Dordtstraat.
Schotertuin	Onbetaald parkeren aan de Delftlaan.
Houthoeve	Betaald parkeren op de Kleine Houtweg.
Brugwachtershuisjes (4 bemand)	In overleg met beheerder (binnenstad is op de stoep en anders onbetaald een stukje bij de brug vandaan).
Bakenesserkerk	Betaald parkeren in de Appelaar of ontheffing voor de Bakenessergracht.
Archeologisch museum	Betaald parkeren in de Raaksgarage, garage de Kamp of op de Gedempte Oudegracht.
Archeologisch depot	Onbetaald parkeren bij het depot op de Korte Verspronckweg.
Dakterrassen Raakspoort	Betaald parkeren in de Raaksgarage.

8.10 Betreding van de locaties

8.10.1 Toegang

Ten behoeve van de dagelijkse legitimatie dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat iedere medewerker beschikt over een door de Opdrachtnemer afgegeven "badge" ⁴ van deugdelijke kwaliteit, met daarop vermeld de gegevens van de medewerk(st)er en binnen de regelgeving van de Opdrachtgever eventueel voorzien van een foto van de betrokken medewerker.

⁴ fungeert als persoonlijke toegangssleutel voor het openen van een poort en/of deur, en dit kan ook een druppel zijn

Het zichtbaar dragen van de badge is verplicht.

Opdrachtnemer zal bedoelde "badge" pas verstrekken indien de betreffende medewerk(st)er een wettelijk geldig legitimatiebewijs kan tonen.

Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, mag Opdrachtgever de werknemer per direct toegang ontzeggen. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen registratie en veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

Opdrachtgever zorgt er voor dat het personeel van Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.

Locatie	Toegang situatie/mogelijkheid
Begraafplaats Kleverlaan	Toegang/sluit alarm en sleutel.
Begraafplaats Vergierdeweg (Akendam en Sint Jozef)	Toegang/sluit alarm en sleutel.
Havendienst	Toegang/sluit alarm en sleutel.
Passantendouches Kelderwindkade	Toegang met code, sluit vanzelf.
Passantendouches Scheepmakersdijk	Toegang met code, sluit vanzelf.
Natuur- en milieu Educatie	Toegang/sluit alarm en sleutel.
Cornelia Westendorptuin	Toegang/sluit met sleutel.
Schotertuin	Toegang/sluit met sleutel.
Houthoeve	Toegang/sluit met sleutel.
Brugwachtershuisjes (4 bemand)	Toegang in overleg.
Bakenesserkerk	Toegang wordt verleend door medewerkers archeologie.
Archeologisch museum	Toegang wordt verleend door vrijwilligers.
Archeologisch depot	Toegang in overleg met beheerder.
Dakterrassen Raakspoort	Toegang tijdens kantooruren in overleg met beheerder Raakspoort.

8.10.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (periodiek vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werктаak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werктаak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

8.10.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

9 Communicatie

9.1 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In bijlage PVE04. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig' is de overlegstructuur weergegeven.

Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld.

9.2 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever moet gebruik worden gemaakt van een (digitaal) logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer). In het logboek moeten alle zaken worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer geconstateerde technische en bouwkundige gebreken moeten hier eveneens worden gerapporteerd. Vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken worden direct, maar **uiterlijk bij aanvang van de volgende schoonmaakwerkdag**, opgelost en afgemeld.

Daarnaast dient er op iedere locatie een aftekenlijst aanwezig te zijn, welke toegevoegd mag worden aan het logboek.

9.3 Objectboek

Tevens geldt dat een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet worden gesteld aan Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 oktober) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

9.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Leverancier is:

- Primair verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van de werknemers;
- Moet zorgen voor adequate instructies, training en veiligheidsmaatregelen;
- Dient een calamiteitenplan te hebben en werknemers hierover te informeren;
- Verantwoordelijk voor het bieden van eerste hulp en ondersteuning bij ongevallen.

Opdrachtgever is:

- Verantwoordelijk voor de algemene veiligheid van het gebouw;
- Moet zorgen voor een veilige werkomgeving, ook buiten kantooruren;
- Dient informatie te verstrekken over specifieke risico's of procedures in het gebouw;
- Kan in sommige gevallen medeverantwoordelijk zijn, afhankelijk van de aard van de calamiteit.

De werknemer:

- Heeft de plicht om veilig te werken en zich aan de voorschriften te houden;
- Moet calamiteiten direct melden aan de juiste personen/instanties;
- Dient bekend te zijn met de veiligheidsprotocollen en calamiteitenprocedures.

9.4.1 Tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

9.4.2 Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

10 Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan een zorgvuldige implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk implementatieplan met tijdspad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en contactpersoon Opdrachtgever op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;
- Risico inventarisatie ⁵;
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

⁵ NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.

De Opdrachtnemer dient **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** een planning op weeknummer van alle uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

11 MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

11.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ⁶ (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP), en zijn opgenomen in PVE01. “Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg”, het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

11.2 Social Return on Investment (SROI)

Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van het creëren van kansen voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het doel is om zoveel mogelijk mensen die zonder re-integratiesteun niet of moeilijk aan het werk komen, aan werk of werkervaring te helpen. Het kan hierbij gaan om arbeids-, stage-, en/of leerwerkplekken. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, minimaal 5% van de jaaromzet van de Opdracht (excl. BTW) aan te wenden voor Social Return.

De concrete invulling (hoeveel, welk soort mensen, waar inzetten) wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader overeengekomen.

Middels het aanbieden van een Inschrijving verklaart de Opdrachtnemer deze eis te respecteren en transparant en meetbaar te maken voor de Opdrachtgever.

Na gunning wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak om te komen tot de beoogde Social Return, nader uitgewerkt.

11.3 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Opdrachtgever de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor MVO.
- De Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Opdrachtgever met advies bij activiteiten in het kader van MVO.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO beleid.

Vanaf 2024 moeten grote beursgenoteerde ondernemingen met meer dan 500 medewerkers verplicht verslag uitbrengen over duurzaamheidsbeleid en prestaties. Vanaf 2025 en 2026 gaat dit voor nog meer bedrijven gelden. Dit is het gevolg van de Europese richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De CSRD verplicht bedrijven te vertellen over de milieu- en sociale gevolgen van hun activiteiten. Bedrijven moeten deze informatie laten toetsen door een accountant.

De CSRD is vanaf boekjaar 2025 ook van toepassing op grote (niet beursgenoteerde) bedrijven als de onderneming aan minimaal 2 van deze eisen voldoet:

- Meer dan €50 miljoen netto-omzet
- Meer dan €25 miljoen op de balans
- 250 of meer werknemers

Milieu:

⁶ zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel. Zie ook MVI tool.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO):

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;
- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

11.4 Milieumanagementsysteem

De inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie;
- concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van de in te zetten reinigingsmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het opdracht gerelateerde transport (van personeel en middelen).
- hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.

12 Prijs, indexering en CAO

12.1 Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een maximale duur van acht (8) jaar, te weten een vaste periode van vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging, door Opdrachtgever, tot viermaal één (1) jaar.

De uitvoering van de werkzaamheden zal starten per 1 februari 2025.

12.2 Prijs

De afgegeven prijzen/tarieven zijn bindend tot 1 januari 2026.

Deze datum geldt dan als het einde van de 'vaste prijs periode'. Eventueel verwachte kostenstijgingen tot einde 'vaste prijs periode' die invloed hebben op het uurtarief dienen reeds opgenomen te zijn in het aangeboden uurtarief.

Uitzondering hierop vormt de situatie waarbij optredende effecten op de CAO loonkosten tijdens de genoemde 'vaste prijs periode' zich voordoen, en wel alleen die optredende effecten welke

veroorzaakt worden door gewijzigde CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak) en/of wettelijke algemene loonregelingen.

Indien deze situatie zich voordoet, mogen optredende effecten op de CAO loonkosten, welke op het moment van sluiting van de inschrijvingsdatum dus niet bekend kunnen zijn, gecorrigeerd worden door middel van indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten.

De afgegeven prijzen/tarieven dienen opgebouwd te zijn op basis van het gemiddeld aantal werkbare dagen zoals opgenomen in PRI01. "Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Haarlem", tabblad 'Werkelijk werkbare dagen'.

12.3 Indexering

De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek tot herziening van de tarieven in te dienen, waarbij de herziening voor het eerst ingaat per afloop van de 'vaste prijs periode'.

De Opdrachtnemer zal hiertoe **uiterlijk 2 maanden voor het einde van afloop van de 'vaste prijs periode'** een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

Het is niet toegestaan eventuele onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (m.u.v. effecten vanuit de meest recente gewijzigde CAO loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht alsnog te corrigeren door middel van de indexering.

12.3.1 Grondslag

De indexering van aangeboden tarieven wordt gebaseerd op een tweetal componenten

- a. loonkosten: gebaseerd op de meest recente CAO en/of wettelijke grondslagen voor loonregelingen.
- b. directe & indirecte overige kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform 'CBS prijsindexcijfer 812 schoonmaakbedrijven reiniging'

12.3.2 Moment van prijsindexering en looptijd

De indexering van component a kan plaatsvinden vanaf het moment van het van kracht worden van een mutatie in deze regelingen en heeft een looptijd tot het eerstvolgende moment van wijziging. Indien mutaties leiden tot een lagere indexering, dient dit te worden toegepast op alle relevante tarieven.

De indexering van component b heeft een looptijd tot aan het eerstvolgende moment van jaarlijkse prijsindexering.

12.3.3 Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten, waaruit het aangeboden calculatie-uurtarief is opgebouwd, mag geen wijziging worden aangebracht met uitzonderingen van wijzigingen t.g.v. CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen hij voor de Opdrachtgever ter beschikking heeft om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.

12.3.4 Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. Opdrachtgever moet **uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van voorgestelde wijzigingen** een schriftelijk response geven.

12.4 CAO schoonmaak

In het kader van artikel 38 uit de schoonmaak-cao geldt de verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan uitvoerende medewerk(st)ers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Zie PRI02. Overname personeel CAO Schoonmaak' zoals toegevoegd bij 'vragenlijst Prijs, voor het overzicht zoals aangeleverd vanuit de huidige Opdrachtnemer.

De Inschrijving van de Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de actuele loontabel uit bijlage III van de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, waarbij men rekening dient te houden met de CAO loonstijgingen tot het laatst geldende CAO moment binnen de 'vaste prijs periode', alsmede het overzicht met contractgegevens van de huidige schoonmaakmedewerkers werkzaam binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Dit betekent dat de Opdrachtgever, uitgaande van de aanlevering van correcte gegevens door de contract verliezende partij, aan de nieuwe Opdrachtnemer geen vergoeding zal betalen om eventuele meerkosten in het kader van de in dienst neming van het zittende personeel te compenseren.

12.4.1 Consequenties onjuiste gegevens

Indien op het moment van de contractwisseling blijkt dat het overzicht inzake het over te nemen personeelbestand onjuist is aangeleverd, waardoor de kosten voortvloeiende uit de overnameverplichting hoger zijn dan vooraf in het personeeloverzicht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gepresenteerd, zullen deze kosten verhaald worden op Opdrachtnemer.

Indien er meerkosten blijken te zijn, dan zal de latende Opdrachtnemer deze **uiterlijk twee maanden na aanvang van de Overeenkomst** in één bedrag overmaken aan de nieuwe Opdrachtnemer. Dat bedrag wordt vastgesteld aan de hand van de meerkosten voor de eerste 24 maanden van de nieuwe Overeenkomst. Na die 24 maanden wordt de nieuwe Opdrachtnemer geacht de bedrijfsvoering compenserend ingericht te hebben.

13 Toelichting opgave prijs

13.1 Vragenlijst Prijs

In vragenlijst "Prijs" zijn de formulieren opgenomen die moeten worden gebruikt voor het aanleveren van de aanneemsom(men).

13.2 Invulinstructies

De volgende bijlagen zoals opgenomen in de vragenlijst "Prijs", dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

PRI01. Inschrijfdocument calculatie Gemeente Haarlem

PRI02. Overname personeel CAO Schoonmaak

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden;
- 2) De Inschrijver dient de invuldocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel Excel als in pdf te uploaden. In het pdf bestand dienen de pagina's door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver te zijn geparafeerd;
- 3) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de Excel en pdf invuldocumenten, prevaleren de prijzen uit de Excel versie van het invuldocument;
- 4) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 5) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

Uploaden van prijsbijlage is verplicht. Indien de Inschrijving niet volledig of onjuist is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard en terzijde gelegd en dingt Inschrijver niet meer mee naar de gunning.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

13.3 Uitgangspunten algemeen

Voor de Opdrachtgever is een directiebegroting opgesteld ter toetsing van budget en Inschrijvingen op deze Opdracht.

Voor de meest actueel gehanteerde ondergrens en bovengrens, e.d. dient Inschrijver ook de meest recente Nota van Inlichtingen na te kijken. In de calculatie van tarieven dient de Inschrijver rekening te houden met de eventuele kosten voor de overname van personeel op basis van de in bijlage PRI02. "Overname personeel CAO Schoonmaak" vermelde gegevens (indien van toepassing).

13.4 Handleiding PRI01. Invuldocument Calculatie en Kosten

Dit Excel document bestaat uit de volgende tabbladen:

Nr.	Tabblad	Standaard opgenomen?
1	Inschrijfblad	Ja
2	Kengetallen	Ja
3	Ma_vr (maandag tot vrijdag)	Ja
4	Zaterdag	Indien van toepassing
5	Zondag	Indien van toepassing
6	Feestdagen	Indien van toepassing
7	Naloop	Indien van toepassing
8	Werkelijke dagen	Indien van toepassing
9	Invulmatrix SMO (IVM SMO)	Ja
10	Aanvullende diensten	Indien van toepassing
11	Uurtariefopbouw contract	Ja
12	Afroep ma-vr	Ja
13	Afroep avonduren	Ja
14	Afroep weekend	Ja
15	Afroep zondag	Ja

De te volgen handelingen voor de diverse tabbladen zijn:

Tabblad 1 -> Geldt als samenvattingsblad, waarin de juiste Anneemsommen vanuit de diverse tabbladen opgenomen dienen te worden, en die leiden tot de totale Inschrijvingsom. Dit blad dient rechtsgeldig ondertekend/geparafeerd te worden.

Tabblad 2 -> Toevoegen: gemiddeld kengetal voor de opgegeven programmacodes

Tabblad 3 t/m 7 -> Toevoegen in ruimtestaten: de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden (met naloopwerkzaamheden indien van toepassing), gebaseerd op de opleverniveaus en de (indicatieve) werkprogramma's.

- *Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal. Ter controle: de opgegeven kengetallen in tabblad "kengetallen" dienen altijd overeen te komen met de kengetallen in tabblad "Ma-Vrij".*
- *Eventueel differentiëren van kengetallen: door invullen van waarden in de kolom Factor, voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.*
- *Bij het berekenen van het totale kengetal ⁷⁾ moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbare dagen. De te hanteren rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie maal de werkelijke werkfrequentie.*

In de schoonmaak calculatie wordt kolom R automatisch gevuld vanuit het kengetallen blad en kolom V wordt berekend obv de maximale uren.

Tabblad 8 -> Ter kennisgeving en ondersteuning.

Tabblad 9 -> Opnemen van juiste gegevens. Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in dit tabblad.

- *Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden wanneer het een hele kleine locatie betreft waar maar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.*

Tabblad 10 -> Toevoegen: uurtarieven, frequenties, ureninzet en afroeprijzen.

In tabblad aanvullend vullen de kolommen K en L zich automatisch.

Tabblad 11 -> Hier maakt Inschrijver inzichtelijk welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen door invullen van de relevante waarden én formules.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u - indien van toepassing- verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren (zie tabblad 'werkbare dagen').

De tarieven in het tabblad "Uurtariefopbouw Contract" dienen exact te matchen met de tarieven waarmee wordt gerekend in de overige tabbladen van de calculatie (ook op decimalen).

Tabblad 12 t/m 15 -> Toevoegen: alle gevraagde tarieven en staffelprijzen in kolom B t/m F.

⁷ het kengetal inclusief alle werkzaamheden die zijn opgenomen met een frequentie lager dan 260