

# Bijlage 9 Programma van eisen

## 1. Algemene Minimumeisen

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1. | <b>Akkoord Aanbestedingsstukken</b><br>Inschrijver heeft kennis genomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A2. | <b>Te verrichten Opdracht</b><br>Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Opdrachtnemer om te kunnen voldoen aan deze minimumeisen, dient Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden. |
| A3. | <b>Concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden VRGV</b><br>Inschrijver heeft kennis genomen van de <b>concept Overeenkomst (bijlage 2)</b> en de <b>Algemene Inkoopvoorwaarden VRGV (bijlage 3)</b> die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| A4. | <b>Wet- en regelgeving</b><br>Opdrachtnemer (en een ieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de vigerende wetten, verordeningen, maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht.                                                                                                      |
| A5. | <b>Klachtenprocedure</b><br>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A6. | <b>Wijzigingen eigendomsstructuur</b><br>Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk aan Opdrachtgever worden gemeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| A7. | <b>Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer</b><br>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.                                                                                                                                                                                                                    |

## 2. Minimumeisen m.b.t. uitvoering dienstverlening

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U1. | <b>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</b><br>Opdrachtnemer conformeert zich aan de “Code Verantwoordelijk Marktgedrag”,<br><a href="https://www.codeschoonmaak.nl/">https://www.codeschoonmaak.nl/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U2. | <b>Frequentie en data glasbewassing</b><br>Opdrachtnemer zorgt voor glasbewassing op de locaties van opdrachtgever volgens de per locatie aangegeven frequentie waarbij Opdrachtnemer minimaal de volgende zaken in acht neemt en uitvoert:<br>- de daadwerkelijke data waarop de glasbewassing wordt verricht wordt in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| U3. | <b>Logboek op locatie</b><br>Opdrachtgever zal op alle locaties gebruik gaan maken van een logboek waarin eventuele bijzonderheden worden opgenomen. Opdrachtnemer dient dit logboek ter beschikking te stellen en actueel te houden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U4. | <b>Documentatiemap per locatie</b><br>Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Overeenkomst per locatie een documentatiemap aan te leveren. Deze map geeft per locatie inzicht in de schoonmaakorganisatie, de werkprogramma's, planningen en procedures. In elk geval dienen de volgende gegevens te zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam en contactgegevens van de voorman/-vrouw</li> <li>• Naam en contactgegevens van de contactpersoon van opdrachtgever</li> <li>• Werkprogramma's en planningen</li> <li>• Overzicht materialen en middelen</li> <li>• Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB)</li> <li>• Waterbezwaarlijkheid van de gebruikte middelen en inspanning om emissie naar water te saneren (ABM)</li> </ul> |
| U5. | <b>Beheer toegangsmiddelen</b><br>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze beheren van door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen waaronder sleutels en pasjes. Verlies van door de Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de Opdrachtgever, zal op Opdrachtnemer worden verhaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U6. | <b>Registratie uitgifte toegangsmiddelen</b><br>Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het registreren van uitgifte van toegangsmiddelen. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van toegangsmiddelen, waaronder sleutels, pasjes en druppels. Toegangsmiddelen mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven. Verlies van toegangsmiddelen dient onmiddellijk bij Opdrachtgever te worden gemeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| U7. | <b>Materialen, middelen en machines</b><br>Ten aanzien van materialen, middelen en machines geldt het volgende:<br>Middelen en materialen: Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer<br>Machines: Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer<br>Werkwagen: Aanleveren door Opdrachtnemer<br>Werkkasten: Veelal aanwezig<br>Opslagruimte: Veelal aanwezig<br>Water en elektra: Aanwezig en beschikbaar gesteld door Opdrachtgever<br><br>De kosten voor de inzet van materialen, middelen en machines dient Opdrachtnemer te verdisconteren in de aangeboden prijzen en tarieven in het <b>Prijzenblad (bijlage 11)</b> .                                                                                                                                             |
| U9. | <b>Tewerkstelling jeugdigen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. Hierbij mag Opdrachtnemer maximaal 10% van de uren van uitvoerende werkzaamheden worden verricht door medewerkers jonger dan 22 jaar. Er is altijd minimaal één uitvoerende medewerker op elke locatie aanwezig ouder dan 21 jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| U10. | <b>Inzet machines</b><br>De in te zetten machines/materieel voor de gevraagde schoonmaakdienstverlening zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Elektrische apparatuur is voorzien van een NEN-EN 50110 / NEN 3140 certificaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| U11. | <b>Opslag middelen, materialen en apparatuur</b><br>Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door opdrachtgever ter beschikking gestelde ruimten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van deze opslagruimten en voor het onbeheerd achterlaten van werkkarren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U13. | <b>Planning periodieke werkzaamheden</b><br>Binnen het werkprogramma dient door Opdrachtnemer duidelijk gemaakt te worden wanneer de periodieke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Dit dient te gebeuren in een planning periodieke werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U14. | <b>Goedkeuring planning periodieke werkzaamheden</b><br>De planning periodieke werkzaamheden dient voor aanvang goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U15  | <b>Periodiek vloeronderhoud stallingsruimten</b><br>Voor het periodiek vloeronderhoud in de stallingsruimten wordt door Opdrachtgever jaarlijks een planning afgegeven. Het is van belang dat deze werkzaamheden volgens een vaste volgorde en binnen een bepaalde tijd uitgevoerd worden. Opdrachtgever draagt zorg voor het in- en uithuizen van de stallingsruimte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| U15. | <b>Tijdstippen reguliere schoonmaak per locatie</b><br>Voor het reguliere schoonmaakwerk van maandag tot en met vrijdag gelden verschillende tijdstippen per locatie. Opdrachtnemer kan er vanuit gaan dat de schoonmaakmomenten voor alle locaties tussen 06.00 en 21.00 plaatsvinden. Voorafgaand aan de ingangsdatum zullen alle gebouwen en tijdstippen doorgesproken worden en vastgelegd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| U16. | <b>Uitzonderingen en bijzonderheden werkprogramma</b><br>Specifieke bijzonderheden staan vermeld in de ruimtestaten. De volgende uitzonderingen en bijzonderheden gelden voor het werkprogramma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er dienen geen stekkers uit stopcontacten of elektrische apparatuur verwijderd te worden.</li> <li>• Opdrachtnemer zorgt er voor dat werkkasten, werkwagens en zijn machinepark er netjes en verzorgd uit zien en veilig zijn.</li> <li>• Indien er ruimten, kamers en/of afdelingen voorkomen die na kantooruren niet schoongemaakt kunnen worden, zal voor de schoonmaak hiervan, in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, een ander tijdstip afgesproken moeten worden. Te allen tijde dient Opdrachtnemer te zorgen dat zijn werkprocessen niet storen met de werkprocessen van Opdrachtgever.</li> <li>• Stoelen dienen netjes achter een bureau of tafel gezet te worden.</li> <li>• Kunstwerken zijn niet opgenomen in het werkprogramma.</li> <li>• De prikboarden, landkaarten, whiteboards, digitale lesborden, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels.</li> <li>• Brandblusapparaat, brand- en alarmmelders en dergelijke inventarisonderdelen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels of plafond.</li> <li>• De schoonmaakmedewerkers dienen waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd.</li> <li>• Van de schoonmaakmedewerker wordt verwacht dat hij of zij initiatief toont. Defecten (bijvoorbeeld kapotte lampen) dienen te worden gemeld aan Opdrachtgever.</li> <li>• Spinrag dient verwijderd te worden, in alle genoemde ruimtesoorten in het werkprogramma op elke hoogte en op elk aanwezig element.</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vloeren onder schoonloopmatten/ matten/ vloerkleden en ganglopers, dienen conform het werkprogramma uitgevoerd te worden als vloer.</li> <li>• De ruimte onder roosters/ matten bij de entrees dient wekelijks uitgezogen of zand verwijderd te worden.</li> <li>• Indien mogelijk (technisch) dient Opdrachtnemer het licht te activeren in ruimten pas indien er daadwerkelijk wordt schoongemaakt. Direct na schoonmaak dient het licht weer uitgedaan te worden.</li> <li>• Onder werkhoogte/ reikhoogte wordt verstaan tot 2.00 m.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U17. | <b>Alarmmeldingen</b><br>Indien alarmmeldingen te wijten zijn aan opdrachtnemer zullen de kosten voortvloeiend uit de alarmmelding doorberekend worden aan Opdrachtnemer. Wanneer aanwezig schakelt Opdrachtnemer het alarm uit bij het betreden van een object en in bij het verlaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U18. | <b>Mutaties</b><br>Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanners en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| U19. | <b>Ledigen afvalbakken</b><br>In het algemeen geldt dat Opdrachtnemer alle afvalbakken dient te ledigen per schoonmaakbeurt en dat de inhoud dient te worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij een centraal afvaldepot (binnen of buiten het gebouw). De prullenbakken bij de werkplekken dienen per schoonmaakbeurt door Opdrachtnemer te worden geleegd.<br><br>Opdrachtgever stelt de volgende bijzondere condities en eisen aan het milieu en het verwerken van afval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer dient het afval te verzamelen en/of te transporteren naar de daarvoor geschikte vuilcontainers / ophaalplaatsen van Opdrachtgever. Het afval dient gescheiden te blijven.</li> <li>• Opdrachtnemer dient het door haar geproduceerde chemische afval zelf af te voeren en te verwerken volgens de milieuwetten.</li> <li>• Het legen van de papierbakken wordt door Opdrachtgever zelf verzorgd.</li> </ul> |

### 3. Minimumeisen m.b.t. de kwaliteit van de dienstverlening

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K1. | <b>DKS-controle</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor een maandelijkse DKS-controle per locatie en zal middels rapportage de resultaten maandelijks schriftelijk aan Opdrachtgever terugkoppelen. Aan de hand van de resultaten kan er overleg plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.                                                                                                      |
| K2. | <b>Controle kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden</b><br>De kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden kan door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde gecontroleerd worden aan de hand van het VSR KMS 3 meetsysteem. De uitkomst van deze meting wordt door de Opdrachtgever gedeeld met de Opdrachtnemer. Indien er een recentere versie van VSR-KSM uitkomt is Opdrachtgever bevoegd deze te hanteren. |
| K3. | <b>Locatie kwaliteitsmeting</b><br>Een kwaliteitscontrole (of kwaliteitsinspectie) vindt plaats per locatie. Een locatie kan zijn: een gebouw, een verdieping, een gedeelte van een gebouw of een gedeelte van een verdieping. Van elke kwaliteitscontrole wordt een kwaliteitsrapport opgemaakt.                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K4. | <b>Technische kwaliteit/NEN 2075</b><br>De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan de NEN 2075. Bij een meting volgens de NEN 2075 dient het geleverde schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL van 7% in de ruimtecategorie verkeersruimte, leslokaal, keuken en kantoor. En aan een AQL van 4% in de ruimtecategorie sanitaire ruimten.                                                                                                                                       |
| K5. | <b>Kwaliteitsmeting onvoldoende en hercontrole</b><br>Indien het resultaat van de VSR-kwaliteitsmeting onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën zal de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit weer voldoet aan het overeengekomen niveau. Aansluitend op deze periode kan er een hercontrole door of namens de Opdrachtgever plaatsvinden van de betreffende locatie. De kosten van deze hercontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| K6. | <b>Bespreken resultaat VSR-kwaliteitsmeting</b><br>Indien het resultaat van de VSR-kwaliteitsmeting onvoldoende is zal deze binnen twee (2) werkdagen na het versturen van de rapportage besproken worden met Opdrachtgever. De geboden oplossingen en analyse van de geconstateerde fouten zullen door Opdrachtnemer worden vastgelegd.                                                                                                                                                                        |
| K7. | <b>Korting na afkeur bij hercontrole</b><br>Indien uit een rapport van een hercontrole blijkt dat de schoonmaakwerkzaamheden opnieuw afgekeurd zijn, dan is Opdrachtgever bevoegd om op de volgende nog te betalen maandelijkse termijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op deze locatie een korting toe te passen tot een percentage van max. 25%                                                                                                                                                               |

## 4. Minimumeisen m.b.t. inzet personeel

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1. | <b>Verklaring Omtrent Gedrag</b><br>Zonder VOG mogen medewerkers van de Opdrachtnemer niet op een VRGV locatie ingezet worden. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever voor elke medewerker (vast-, tijdelijk-, uitzend-, en vakantiecontract) gedurende de looptijd van het contract, een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen. De VOG is niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf de startdatum van de medewerker. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P2. | <b>Legitimatie medewerkers</b><br>Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen altijd een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. Daarnaast dient iedere medewerker een persoonlijke pas van Opdrachtnemer te dragen, deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P3. | <b>Vaste voorman/-vrouw</b><br>Opdrachtnemer stelt per locatie van opdrachtgever een vaste voorman/-vrouw ter beschikking. Deze vaste voorman/-vrouw : <ul style="list-style-type: none"> <li>• is vast aanspreekpunt namens Opdrachtnemer voor de dagelijkse afstemming met de contactpersoon van de betreffende locatie.</li> <li>• verricht geen schoonmaakwerkzaamheden op de betreffende locatie</li> <li>• is volledig op de hoogte van inhoud van de afspraken uit de overeenkomst en stemt hierover af met de contactpersoon van de locatie.</li> <li>• is verantwoordelijk voor kwaliteit, dagelijks overleg en afstemming met contactpersoon van de betreffende locatie.</li> </ul> Voor de hele opdracht zullen niet meer dan 4 verschillende voormannen of vrouwen worden aangewezen. |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P5.  | <b>Diplomeringsvoorman/-vrouw</b><br>De aan te wijzen voorman of –vrouw die Opdrachtnemer per locatie bij Opdrachtgever inzet is minimaal in bezit van het SVS kaderopleiding schoonmaakdienstverlening dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig diploma en zal dit bij aanvang van de Overeenkomst overleggen op verzoek van Opdrachtgever overleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| P6.  | <b>Nederlandse taal</b><br>Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam worden gesteld bij opdrachtgever communiceren in goed en begrijpelijk Nederlands.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P7.  | <b>Opleiding personeel algemeen</b><br>Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| P8.  | <b>Diplomeringspersoneel specialistische werkzaamheden</b><br>Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden dient opgeleid en gediplomeerd te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P9.  | <b>Bedrijfskleding</b><br>De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is. Deze bedrijfskleding dient uniform te zijn en minimaal te zijn voorzien van een logo van de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| P10. | <b>Regels op locatie</b><br>Personeel van opdrachtnemer dient bekend te zijn met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De veiligheidsregels;</li> <li>• De vluchtwegen;</li> <li>• De werking van het alarmsysteem;</li> </ul> Verder dient het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het schoonmaak personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne</li> <li>• Roken is niet toegestaan</li> <li>• Het meenemen van goederen behorende aan Opdrachtgever buiten het pand is ten strengste verboden.</li> <li>• Het gebruik van audioapparatuur is niet toegestaan.</li> </ul> Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden. |
| P11. | <b>Cameraopnames</b><br>Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer wordt vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 5. Minimumeisen m.b.t. communicatie en rapportage

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R1. | <b>Accountmanager</b><br>Opdrachtnemer stelt voor alle locaties één accountmanager aan. De accountmanager is aanspreekpunt voor de contractbeheerder van Opdrachtgever. Bij problemen is de accountmanager tevens contactpersoon voor de contactpersoon van Opdrachtgever. |
| R2. | <b>Kwartaalrapportage</b><br>Opdrachtnemer levert per kwartaal een kwartaalrapportage op aan de contactpersoon van Opdrachtgever. De kwartaalrapportage, voor alle locaties, dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:                                              |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• totaaloverzicht resultaten controles (DKS-ronde) per locatie;</li> <li>• overzicht klachten (aantallen per categorie en per locatie);</li> <li>• mutaties in schoonmaakpersoneel (aantal wijzigingen per locatie);</li> <li>• totaaloverzicht aanvullende opdrachten en kosten per locatie;</li> <li>• overzicht verbetervoorstellen (efficiëntie, kostenbesparing, milieu, duurzaamheid).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| R3. | <p><b>Overlegstructuur</b></p> <p>Naast het dagdagelijks contact tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt er twee (2) maal per jaar een overleg plaats. In dit overleg tussen de contractmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer dienen onder andere de volgende zaken betreffende de locaties aan de orde te komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het functioneren van de Opdrachtnemer;</li> <li>• adviezen van de opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening;</li> <li>• de wijze van dienstverlening;</li> <li>• kwartaalrapportage;</li> <li>• te nemen acties.</li> </ul> |
| R4. | <p><b>Verslaglegging overleggen</b></p> <p>Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen en deze digitaal beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |