



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8 | Programma van Eisen

Schoonmaakdiensten

Patijnenburg

© Copyright 2024, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Hoofdstuk 1 Werkprogramma schoonmaakdiensten | 4 |
| Hoofdstuk 2 Eisen aan personeel van Opdrachtnemer | 8 |
| Hoofdstuk 3 Communicatie en evaluatie | 9 |
| Hoofdstuk 4 Managementinformatie | 10 |
| Hoofdstuk 5 Prijzen | 11 |
| Hoofdstuk 6 Facturering en betalingsvoorwaarden | 12 |
| Hoofdstuk 7 Social Return On investment (SROI) | 13 |
| Hoofdstuk 8 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden | 14 |

Hoofdstuk 1 | Werkprogramma schoonmaakdiensten

1.1 Algemeen

De schoonmaakwerkzaamheden op de locatie van de Opdrachtgever bestaan uit verschillende takenpakketten. Alle takenpakketten worden in dit hoofdstuk beschreven.

De locatie van de Opdrachtgever bestaat uit kantoorruimtes, sanitaire ruimtes, werkhallen en een magazijn. Het pand heeft twee verdiepingen. De indeling van het pand staat in bijlage 11. De begane grond (eerste blad) is op schaal 1:200. De eerste verdieping (tweede blad) is op schaal 1:100.

Ieder takenpakket wordt met een bepaalde frequentie uitgevoerd. Dit staat per takenpakket genoteerd. Sommige werkzaamheden binnen een bepaald takenpakket hebben een andere frequentie. Deze frequentie staat dan bij de betreffende werkzaamheden genoteerd. De locatie van Opdrachtgever is aan het einde van het kalenderjaar één week dicht. Jaarlijks gaat het dus om 51 weken waarin schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd.

1.2 Takenpakket 1: Toiletten

Takenpakket 1 gaat over alle toiletten op de begane grond. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- wasbakken afnemen;
- spiegel afnemen;
- wc-pot schoonmaken;
- tegels om de wc-pot heen afnemen;
- moppen vloer;
- wc-papier bijvullen.

De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 1 worden op maandag t/m donderdag 2x per dag uitgevoerd. Op vrijdag 1x per dag, in de ochtend.

1x per maand worden daarnaast ook de wc-borstels schoongemaakt.

1.3 Takenpakket 2: Washok schoonmaken

Takenpakket 2 gaat over het schoonmaken van het washok. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- vegen en moppen;
- wasmachine en droger schoonmaken;
- wasbak afnemen;
- prullenbak legen.

De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 2 worden 1x per week uitgevoerd.

Leeghalen van wasmachine en droger is nodig nadat deze gedraaid heeft.

1.4 Takenpakket 3: Werkacademie

Takenpakket 3 gaat over het schoonmaken van de werkacademie. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- houten vloer swiffen en moppen;
- bureaus en stoelen afnemen;
- tafel en stoelen leslokaal afnemen;
- vloerbedekking stofzuigen.

De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 3 worden 1x per week uitgevoerd.

1.5 Takenpakket 4: Magazijn

Takenpakket 4 gaat over het schoonmaken van het magazijn. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Bij de kantoren in het magazijn:
 - ✓ bureaus en stoelen afnemen;
 - ✓ prullenbakken legen;
 - ✓ stofzuigen;
 - ✓ vensterbank afnemen.
- Bij de kantine in het magazijn:
 - ✓ tafel afnemen;
 - ✓ stofzuigen;
 - ✓ emmer legen in toilet.

De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 4 worden 1x per week uitgevoerd.

1.6 Takenpakket 5: Stofzuigen werkplein en kantoren

Takenpakket 5 gaat over het stofzuigen van het werkplein en de kantoren. Het werkplein en het kantoor van de werkvoorbereiding moeten elke vrijdag gestofzuigd worden.

De werkzaamheden van takenpakket 5 worden 1x per week uitgevoerd.

1.7 Takenpakket 6: Bovenverdieping

Takenpakket 6 gaat over de bovenverdieping, onderverdeeld in kantoren en toiletten. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Kantoren bovenverdieping:
 - ✓ bureaus en stoelen afnemen;
 - ✓ prullenbakken legen;
 - ✓ stofzuigen (1-2x per week);
 - ✓ keukenblok afnemen.

De schoonmaakwerkzaamheden bij de kantoren van takenpakket 6 worden 1x per week uitgevoerd.

- Toiletten bovenverdieping:
 - ✓ wasbakken afnemen;
 - ✓ spiegel afnemen;
 - ✓ wc-pot schoonmaken;

- ✓ tegels om de wc-pot afnemen;
- ✓ moppen vloer;
- ✓ wc-papier bijvullen.

Het toilet op de bovenverdieping wordt dagelijks 1x schoongemaakt.

1.8 Takenpakket 7: Blauwe bakken legen

Takenpakket 7 gaat over het legen van alle blauwe papierbakken in het pand. Regulier papierafval bij de werklocaties wordt hierin gegooid. Gemiddeld heeft ieder bureau een blauwe bak er naast staan.

De werkzaamheden van takenpakket 7 worden 1x per week uitgevoerd. Dit gebeurt op woensdagmiddag.

1.9 Takenpakket 8: Trappenhuis

Takenpakket 8 gaat over het schoonmaken van het trappenhuis.

Dit gebeurt 1x per week verdeeld over twee dagen:

- maandag: trappen swiffen;
- donderdag: trappen moppen.

1.10 Takenpakket 9: Werkplekken nalopen benedenverdieping

Takenpakket 9 gaat over het nalopen van de verschillende werkplekken op de benedenverdieping. Deze zijn onderverdeeld in kantoren, afdeling en de receptie. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Kantoren beneden:
 - ✓ bureaus afnemen;
 - ✓ prullenbakken legen;
 - ✓ vensterbanken afnemen.
- Afdelingen:
 - ✓ bureaus afnemen;
 - ✓ prullenbakken legen;
 - ✓ wasbak en kranen bij metaal afnemen;
 - ✓ rondom wasbak metaal vegen.
- Receptie:
 - ✓ bureau afnemen;
 - ✓ prullenbak legen.

De werkzaamheden van takenpakket 9 worden 1x per week uitgevoerd.

1.11 Extra takenpakketten

De extra takenpakketten bevatten alle overige schoonmaakwerkzaamheden. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Extra takenpakket 1:
 - ✓ Alle stoelen afnemen van de kantoren beneden.
 - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 2:
 - ✓ Plafonds nalopen, spinnen rag etc. verwijderen met een stoffer.
 - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 3:

- ✓ Randen onder de glazen wand (in de gang richting de kantine en bij de directiekamer) afnemen.
- ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 4:
 - ✓ Alle deuren en deurklinken in het pand afnemen.
 - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 5:
 - ✓ De vloeren van ruimte 9 en 10 moppen.
 - ✓ Frequentie 1x per week.
- Extra takenpakket 6:
 - ✓ De gang van de ingang en bij de directiekamer moppen.
 - ✓ Frequentie 1x per week.

1.12 Glasbewassing

Alle glazen/ruiten van het pand moeten aan de binnenkant gereinigd worden. Dit gebeurt 2x per jaar. .

1.13 Mechanisch dweilen industriële vloeren

De industriële vloeren moeten 3x per week gereinigd worden middels mechanisch dweilen. Dit gebeurt iedere week op maandag, woensdag en vrijdag.

Hoofdstuk 2 | Eisen aan personeel van Opdrachtnemer

2.1 Opleidingseisen medewerkers

De Opdrachtnemer levert zoveel als mogelijk een vast team van medewerkers, die op een proactieve en servicegericht wijze zorg dragen voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.2 kennis en ervaring medewerkers

De medewerkers hebben:

- kennis van- en ervaring met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
- Een goede kennis van de Nederlandse taal;
- een grote mate van zelfstandigheid in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden;
- de vaardigheid om in een teamverband te kunnen werken;
- goede sociale omgangsnormen;
- dienstverlenende instelling.

2.3 representativiteit medewerkers

De medewerkers zijn representatief, herkenbaar, makkelijk benaderbaar en dienstverlenend.

Medewerkers zijn gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De uitstraling van de bedrijfskleding moet op elkaar afgestemd zijn, zodat deze professioneel en uniform is.

Wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat een ingezette medewerker om welke reden dan ook niet voldoet, dan zal deze op verzoek van de Opdrachtgever per omgaande worden vervangen door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

| Type overleg | Aanwezig vanuit Opdrachtgever | Frequentie | Inhoud |
|------------------------|-------------------------------|--|---|
| Strategisch / tactisch | Hoofd facilitair | 1x per halfjaar (in het eerste jaar 1x per kwartaal) | Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen |
| Operationeel | Hoofd facilitair | Indien nodig | Operationele zaken. |

De Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

Tijdens de evaluaties komen de volgende onderwerpen ter sprake:

- kwaliteitsniveau van de geleverde dienstverlening;
- het nakomen van gemaakte afspraken;
- tevredenheid van de Opdrachtgever en haar medewerkers;
- ontwikkelingen en trends;
- managementinformatie;
- klachtenafhandeling;
- afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 4 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht van uitgevoerde werkzaamheden;
- bijzonderheden tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 5 | Prijzen

De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100)'.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 6 | Facturering en betalingsvoorwaarden

6.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@patijnenburg.nl.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- op weekniveau een specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

6.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 7 | Social Return On investment (SROI)

7.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer hanteert daarbij het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

7.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 8 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl**