



Bijlage 2 - Programma van Eisen EA Schoonmaak

Kenmerk TenderNed: 483916

De ondertekening van het Programma van Eisen is onderdeel van uw inschrijving.

Van deelneming aan deze opdracht wordt iedere Opdrachtnemer uitgesloten die niet kan voldoen aan de onderstaande minimumeisen. Met andere woorden, als aan één van de eisen niet wordt voldaan wordt de Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelneming in deze aanbesteding.

Eisen worden als volgt weergegeven:

Soorten eisen	
Eis	Gunningseisen: Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE	Uitvoeringseisen: Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn.

Algemeen	
Eis 1	Inschrijver is in staat en kan tijdig conform de beschreven documenten de dienstverlening(en) leveren.
Eis 2	Inschrijver is in staat de dienstverlening op alle locaties, benoemd in bijlage 9 – Dienstverleningsmatrix te bedienen.

Locaties	
Eis 3	Inschrijver accepteert dat het aantal locaties benoemd in bijlage 9, gedurende de opdracht kan wijzigen.

Oplevering	
UE 1	Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.
UE 2	Alle elementen die vallen binnen de scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075). Bij de beoordeling van de kwaliteit wordt rekening gehouden met de mogelijke hervervuiling.
UE 3	Opdrachtnemer voldoet aan de volgende AQL normen en heeft deze opgenomen in de ruimtestaat in bijlage 5 Prijzenblad: (Acceptable Quality Level) • Sanitaire ruimten: AQL 4% • Verkeers-, kantoor- en overige ruimten: AQL 7%
UE 4	Naast de beoordeling op basis van de VSR-KMS (NEN 2075) worden ook de volgende kwaliteitseisen gesteld: • A.) Sanitaire ruimten en elementen dienen urineluchtvrij te zijn; • B.) Afvoerputjes worden indien nodig bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd; • C.) Het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit.



	Hieronder valt het met een neutraal reiniger nat (eventueel machinaal) verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, strepen, koffievlekken e.d.). Dit betreft vlekken maximaal 50 cm², maar kan ook een spoor van maximaal 50 cm zijn; • D.) Op de technische oplevermomenten dient het separatie- en overige glas in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten en vlekken te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden. • E.) Strepen, vlekken en gehecht vuil op wanden dienen verwijderd te worden tot 2.00 m hoogte. • F.) Vingertasten, vlekken en gehecht vuil op stoelen dienen verwijderd te worden.
UE 5	Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De geldende oplevermomenten staan in de bijlage Dienstverleningsmatrix. Opdrachtnemer gaat akkoord met de bijlage dienstverleningsmatrix.
UE 6	Op een aantal locaties vinden er nalooprondes voor de sanitaire ruimten plaats. Voor welke locaties dit geldt, is opgenomen in bijlage 9 Dienstverleningsmatrix. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord
UE 7	De periodieke werkzaamheden op regiebasis, door Opdrachtnemer naar eigen inzicht uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, schrobwerkzaamheden (sanitair), onderhoud harde vloeren en tapijt conform het onderhoudsvoorschrift van de leverancier etc. Daarbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd: • Sanitaire ruimten: vier keer per jaar; • Verkeer, kantoor, overige ruimten: één keer per jaar.
UE 8	Onder de opdracht vallend de volgende specifieke werkzaamheden: • De vloeren (linoleum en marmoleum) dienen minimaal één keer per jaar te worden onderhouden. Onderhoud aan de vloeren is conform de onderhoudsvoorschriften van de vloerleverancier(s); • In ruimtes waar tapijt ligt, dient minimaal één keer per jaar het tapijt geheel gereinigd te worden; • De binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, vriezers en koelkasten dient twee maal per jaar gereinigd te worden. Voor de uitvoering van periodieke werkzaamheden levert Opdrachtnemer een planning per kalenderjaar aan. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de Overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daar om vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerd overzicht wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. Met eventueel door Opdrachtnemer opgestelde werkprogramma's ter ondersteuning van de uitvoering van de werkzaamheden of gehanteerde roosters wordt geen rekening gehouden.
Uitzonderingen	
UE 9	Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit digitaal te worden gemeld bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
UE 10	Het stofvrij maken van de plafandroosters, luchtroosters en laaghangende lampen is onderdeel van de dagelijkse output tot 2.00 meter. Boven de 2.00 meter is het onderdeel van het periodiek werk. Eveneens dient Opdrachtnemer het verwijderen van spinrag tot 2.00 meter hoogte mee te nemen als onderdeel van de dagelijkse output.
UE 11	De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening: • Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur; • Binnenzijde van koffiezetapparaten (alleen op afroep). De buitenzijde is wel onderdeel van de scope); • Het te beschrijven gedeelte van whiteboards en het projectie deel van digiborden; • Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;



	- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen; - Het vlek vrij maken van plafonds; - Technische apparatuur in technische ruimten; - Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers; - Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.; - Beveiligingscamera's en nagelvaste beamers; - Binnenzijde van afsluitbare kasten; - Raambeschutting; - Kunstobjecten; - Vlekverwijdering (van vlekken groter dan 50 cm²) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking (Opdrachtnemer heeft wel een signaleringsplicht. Dit wordt digitaal doorgegeven richting Opdrachtgever omtrent dergelijke vlekken).
--	--

Sanitaire middelen

UE 12	Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting Opdrachtgever, de digitale communicatie over storingsen en defecten met Opdrachtnemer, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.
-------	---

Extra werkzaamheden (specialistisch)

UE 13	Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de facilitair coördinatoren en facilitair manager. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden. Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure: - Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren; - Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan; - Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk; - Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan. Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.
UE 14	Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren: - Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten; - Het ontkalken van sanitaire objecten; - Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren; - Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen; - Het reinigen van voegen tussen tegels; - Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten; - Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

Vuilafvoer

UE 15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage 9 zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen. De werkzaamheden met betrekking tot vuilafvoer kunnen wijzigen in de toekomst, van Opdrachtnemer wordt hierin een meewerkende rol verwacht.
UE 16	Opdrachtnemer dient bij de vuilafvoer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte: - Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers; - Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;



- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

Werkdagen & werktijden

UE 17	Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 252 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.
UE 18	De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locaties kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt: • Nieuwjaarsdag; • Tweede Paasdag; • Koningsdag; • Bevrijdingsdag; • Hemelvaartsdag; • Tweede Pinksterdag; • Eerste en tweede Kerstdag. Op de bovengenoemde dagen kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden.
UE 19	In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage 9 zijn mogelijke werktijden aangegeven per locatie. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden binnen deze tijden uit te voeren. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Faciliteiten

Opslag & voorraadbeheer

UE 20	Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan.
UE 21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

Sleutelbeheer

UE 22	Opdrachtgever verstrekt toegangspassen op naam om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage is per locatie de toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van een toegangspas wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Een nieuwe toegangspas kost Opdrachtnemer € 50,- per pas. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.
-------	---

Nulmeting

UE 23	Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.
UE 24	Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Glasbewassing

Richtlijnen

UE 25	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.
-------	---

Scope glasbewassing

UE 26	Tot de taak glasbewassing behoren: • Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek-vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.; • Het separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen, balieglass), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek-vrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
-------	---



	Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlek vrij en streep loos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.
--	--

Meters & frequenties

UE 27	In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd.
UE 28	De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met de contactpersoon plaats. De geplande beurt dient minimaal vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij de contactpersoon.

Organisatorische voorwaarden

UE 29	Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten: - Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie digitaal verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever; - Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen); - De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage digitaal te worden verstrekt; - Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver; - Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever; - Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd; - De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld; - Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.
-------	--

Kwaliteit glasbewassing

UE 30	Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit door een derde te laten controleren. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd: De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten: - Het vlek vrij, zonder lektrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omliggende en kozijnen; - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden; - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen; - Het verwijderen van het lekwater. Glasbewassing buiten- en binnengevel dienen aansluitend plaats te vinden, één en ander in overleg; Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.
-------	--

Onvoldoende resultaat

UE 31	Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen vijf werkdagen te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat Opdrachtgever akkoord is met de uitvoering. Hiervoor gelden de volgende kaders: - Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd; - Indien één maal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; - Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; - Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft de Aanbestedende dienst het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan de Aanbestedende dienst besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.
-------	--



Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

UE 32	Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan: Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.
-------	---

Communicatie

Communicatie	
UE 33	Opdrachtnemer verschaft na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage, waarin ieder geval gerapporteerd wordt over de omzet, status, besteloverzicht per regio en eventuele klachten worden beschreven. De rapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal aangeleverd.
UE 34	Opdrachtnemer stelt één contractpersoon beschikbaar en een vaste vervanger. Deze contactpersoon dient kundig en gemachtigd te zijn om beslissingen te nemen en verzoeken op te pakken.
UE 35	Het operationeel overleg vindt minimaal 4 keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Minimaal aanwezig bij dit overleg zijn: - Accountmanager Opdrachtnemer; - Contractmanager Opdrachtgever; - Contracteigenaar Opdrachtgever; De inhoud van het operationeel overleg gaat onder andere over: - Prestaties (algemeen, per resultaatgebied); - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); - Acties en afspraken vorig overleg; - Voortgangsrapportage (VGR) Deelnemers (1x per jaar);
UE 36	Opdrachtnemer dient binnen één (1) week te reageren op verzoeken, klachten en andere communicatie.

Portal

inschrijver beschikt over en gebruikt actief een digitale portal met de volgende functionaliteiten:

Eis 4	Inzage en oplevering van Rapportages
Eis 5	Het door kunnen geven van Meldingen & klachten
Eis 6	Wijzigingen doorvoeren, zowel voor dienstverlening als serviceverlening
Eis 7	Planningen worden in de portal actueel gehouden.

Digitaal logboek

inschrijver beschikt over en gebruikt actief een digitale logboek met de volgende functionaliteiten:

Eis 8	Aanwezigheidsregistratie.
Eis 9	Proactieve communicatie bij signaleringen van storingen en ontbrekende voorraden.
Eis 10	Planningen worden in de portal actueel gehouden.
Eis 11	Geoptimaliseerd voor mobiel gebruik.
Eis 12	Mogelijkheid voor het kopiëren en plakken van teksten.

Keurmerken

Eis 13	Inschrijver moet bij inschrijving minimaal beschikken over de volgende certificeringen die geldig zijn op het moment van inschrijving: - kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 - milieuzorgsysteem ISO 14001.
UE 37	Ten aanzien van de genoemde certificaten geldt dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst dient te zorgen dat hij of zij gecertificeerd blijft. Bij verlenging en/of vernieuwing van de betreffende certificaten dient de opdrachtgever schriftelijk te worden geïnformeerd.



Implementatie en VGWM	
Implementatiefase	
UE 38	Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.
UE 39	Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten: • Stappenplan met de te ondernemen acties; • Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer; • Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren; • Communicatieplan richting over te nemen personeel; • Opleidingsplan personeel; • Tijdsplanning met mijlpalen.
Veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu	
VGWM-plan	
	Ten aanzien van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) is Opdrachtnemer verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.
	Opdrachtnemer is verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten; • Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantooruren; • Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers; • Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier; • Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers; • Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen; • Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt; • Overige relevante procedures; • De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen); • Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid; • Een lijst met belangrijke telefoonnummers; • VI-bladen van aanwezige producten; • Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen. Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het programma van eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de Overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever.
BHV	
	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.
Risico Inventarisatie en Evaluatie	
	Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.



	Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.
Schoonmaakmiddelen	
	Opdrachtgever houdt zich aan de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak (opgesteld door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, RVO) en verwacht dat Opdrachtnemer zich ook hieraan houdt. Dit betekent onder meer het volgende: • De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU). Opdrachtnemer overlegt op verzoek een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen; • Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen; • Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptelling wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen; • Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
	Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.
	Opdrachtnemer dient de te gebruiken methoden te beschrijven en een lijst samen te stellen van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines die worden gebruikt voor interieur-, sanitair-, en vloeronderhoud en de producenten/leveranciers hiervan. Deze dienen onderdeel te zijn van het op het object aanwezige handboek. De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van



	schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.
Schoonmaakmachines	
	Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn. Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd: • Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) moeten met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd; • Na iedere reparatie. Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Milieubelasting	
	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (<i>profit</i>), met respect voor de sociale kant (<i>people</i>), binnen de ecologische randvoorwaarden (<i>planet</i>). Opdrachtnemer onderschrijft het MVO beleid van Opdrachtgever en zal proactief met adviezen ter verbetering komen. Daarnaast verklaart Opdrachtnemer zich ervoor in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door het zoveel mogelijk toepassen van minder milieubelastende materialen en producten. Opdrachtnemer dient ieder jaar een verbeterplan op te stellen voor Opdrachtgever om de milieubelasting verder terug te brengen waarbij minimaal aandacht wordt besteed aan de volgende onderwerpen: • Toxische stoffen in het milieu en de bijdrage aan eutrofiering in relatie tot vloeronderhoud; • Transport; • Deskundig personeel; • Water- en energiegebruik
Personele organisatie	
Overname schoonmaakmedewerkers	
UE 49	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers, welke terug te vinden zijn in bijlage 10 Personeelsgegevens. Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de personeelsgegevens voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.



Management leverancier	
UE 50	De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
UE 51	Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit zowel telefonisch als mondeling.
UE 52	De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.
UE 53	Opdrachtgever wordt vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte gebracht en krijgt de gelegenheid om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
UE 54	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Operationeel coördinator – (Operationeel leidinggevende)	
UE 55	De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.
UE 56	De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.
UE 57	De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor: • De uitvoering van de Overeenkomst; • Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten; • Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening; • Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever; • Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever; • Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever; • Implementatie van verbetervoorstellen.
UE 58	De Operationeel Coördinator heeft minimaal elke twee (2) maanden met Opdrachtgever overleg over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.
UE 59	Bij verlof of ziekte van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging op gelijkwaardig niveau en legt deze voor aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.
UE 60	Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.



Schoonmaakmedewerkers

Profiel

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

UE 61	Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.
UE 62	Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers: • Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig); • Leidinggevenden en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig); Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van Opdrachtnemer; • Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau of de Engelse taal (A2-niveau) te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen; • Medewerkers van Opdrachtnemer zijn frequent op de locatie van Opdrachtgever aanwezig en hebben daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden te signaleren. Dit geldt ook voor verstoringen buiten de eigen scope van de dienstverlening (bijvoorbeeld een kapotte lamp). Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren. Meldingen worden digitaal doorgegeven aan de Facilitair Coördinator van de regio. In geval van een calamiteit wordt rechtstreeks contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever; • De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar. Verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd; • Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden; • Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren; • Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften; • De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Kleding, uiterlijke verzorging en persoonlijke hygiëne

UE 63	Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.
UE 64	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
UE 65	Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever hierover schriftelijk digitaal te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer, bezit geldig vog.



Indiensttreding

UE 66	Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever hierover schriftelijk (digitaal) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer, bezit geldig vog.
UE 67	Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID): ○ Naam; ○ Geboortedatum; ○ Nummer van het wettig ID; ○ Opleidingen. Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
UE 68	Nieuwe medewerkers, inclusief tijdelijke medewerkers en/of invalkrachten, dienen te beschikken over een VOG. De VOG mag maximaal zes maanden oud zijn. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer. De VOG's dienen getoetst te worden op de volgende punten: • 12: met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; • 41: het verlenen van diensten.

Vervanging

UE 69	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.
UE 70	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures en afspraken van de betreffende locatie(s), kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.
UE 71	Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

Social Return

UE 72	Inschrijver dient 5% van de opdrachtwaarde uit te geven aan Social return. Hiervoor dient na gunning een plan ingediend te worden.
-------	--

Ziekteverzuim en Arbo

UE 73	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie van en controle op het ziekteverzuim en beschikt aantoonbaar over een op schrift gesteld ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van Opdrachtnemer.
UE 74	Opdrachtgever rekent tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens dient Opdrachtnemer systematisch aandacht te hebben voor: • Preventie ziekteverzuim; • Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;



- Ongevallenpreventie;
- Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO-vereisten;
- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Communicatie & contractbeheer

Communicatie & informatievoorziening

UE 75	Opdrachtnemer accepteert de volgende communicatiemomenten en informatievoorzieningen tussen Opdrachtnemer & Opdrachtgever:		
	Type overleg	Frequentie	Onderwerpen
	<i>Eenmalig</i>	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Implementatieplan; - Format managementrapportage; - Format facturatie; - RI&E.
	<i>Strategisch</i>	1x per jaar	- Evaluatie overall performance; - Beoordeling KPI's; - Contractuele zaken; - Ontwikkelingen intern/extern.
	<i>Tactisch</i>	4x per jaar	- Status KPI's; - Verbeterplannen (voortgang en borging); - Bewaken contractwaarde (budget/realisatie); - Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk); - Doorgevoerde mutaties; - Richtlijnen en wetgeving (RI&E etc.); - Inzet Social Return;
	<i>Operationeel</i>	6x per jaar of naar behoefte meer	- Afhandeling KWIS; - Bezetting en organisatie; - Extra opdrachten; - Mutaties; - Inzicht facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden. - Evaluatie & DKS
UE 67	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.		
UE 68	Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.		
UE 69	De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan: • Status KPI's; • Bewaken contractwaarde (budget/realisatie); • Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk); • Besprekingsverslagen; • Afhandeling KWIS-aanvragen; • Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.); • Actieplannen (voortgang en borging); • Status VOG medewerkers.		



Meldingen	
UE 70	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Hiervoor dienen diverse mogelijkheden geboden te worden om klachten te melden, waaronder minimaal e-mail en telefoon. Aanvullend dient een digitaal systeem/logboek aangeboden te worden door Opdrachtnemer.
UE 71	Er wordt door Opdrachtnemer een digitaal logboek ter beschikking gesteld voor de communicatie tussen de facilitaire organisatie en de schoonmaakmedewerker. Dit logboek dient door medewerkers van Opdrachtnemer actief gebruikt te worden.

Oplostijden		
UE 72	Er dient altijd een terugkoppeling gegeven te worden aan de melder wanneer de melding is opgelost. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:	
	Soort melding	Responstijd
	Wens, Informatieverzoek	< 8 uur (binnen werktijden)
	Storing, klacht (urgent)	< 1 uur (binnen werktijden)
	Storing, klacht (overig)	< 4 uur (binnen werktijden)
	Calamiteit (binnen openingstijden)	< 30 minuten
	Calamiteit (buiten openingstijden)	< 1 uur
UE 73	Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:	
	- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn; - Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers. Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages	

Procedure opvolging en registratie calamiteiten	
Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever.	
UE 74	De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie): - Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix; - Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de Facilitair Coördinator van de betreffende regio na afhandeling hiervan.
UE 75	Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten: - Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit; Opdrachtnemer dient hiervoor een telefoonnummer beschikbaar te stellen. Dit telefoonnummer dient bij de implementatie aan de facilitair coördinatoren bekend gemaakt te worden; - Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.



Procedure opvolging & registratie klachten

UE 76	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers en Opdrachtgever over het bestaan en de werking van de procedure.
UE 77	Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer onverwijld de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren.

Kwaliteit & monitoring

Methodiek

UE 78	Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.
-------	--

Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)

In onderstaande tabellen zijn per kwadrant de Kritische Prestatie Indicator(en) en de bijbehorende (herstel)procedures(s) benoemd. De maatregelen die worden toegepast verschillen per KPI, deze zijn eveneens terug te vinden in de tabellen.

UE 79	KPI		Norm	Meetmethodiek
	1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1–10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) 1) Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. 2) Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.				
UE 80	KPI		Norm	Meetmethodiek
	1.	Klanttevredenheid medewerkers	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 7,0 behaald is. De minimale score voor de tevredenheid betreft een 6,0.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met Opdrachtgever zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit de facilitaire organisatie te beheren.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) 1) Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. 2) Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.				



Technische kwaliteit

KPI's technische kwaliteit

UE 81		KPI	Norm	Meetmethodiek
	1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal eenmaal per contractjaar per locatie
	Procedure herstel (norm wordt niet behaald): 1) Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 2) Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 3) Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.			
UE 82		KPI	Norm	Meetmethodiek
	1.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen.	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen.	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt.
	Procedure herstel (norm wordt niet behaald): 1) Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd; 2) Indien één maal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; 3) Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden; 4) Indien een gebouw binnen één contractjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.			

UE 83	
Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:	
• Duurzaam inkopen; • Veiligheid; • Arbeidsbeleid; • Afvalscheiding. • Innovatie	

Prijzen

Eis 14	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's en zijn excl. BTW; betalingskortingen dienen duidelijk te worden vermeld. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/ of heffingen en toeslagen te zijn.
Eis 15	De in de inschrijving aangeboden prijzen voor de gevraagde dienstverlening kunnen met ingang van 1 maart 2026, op z'n vroegst en slechts na overleg met, en schriftelijke instemming van de Opdrachtgever, eenmaal per jaar worden aangepast, op basis van het bedrijfsspecifieke indexeringscijfer. Opdrachtnemer dient drie (3) maanden voorafgaand een voorstel in te dienen bij de aangewezen contractmanager van Reclassering Nederland. Indexering kan niet met terugwerkende kracht

Randvoorwaarden



Eis 16	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en aan alle geldende wettelijke normen voor afvalverwerking
UE 84	Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van deze opdracht in het bezit te zijn van de daarvoor benodigde (milieu)vergunningen.
facturatie	
Eis 17	Opdrachtnemer verstuurt digitaal de facturen naar Opdrachtgever via crediteuren@reclassering.nl onderverdeeld per regio en gespecificeerd op kostenplaats.
Eis 18	De digitaal verstuurde facturen dienen tenminste te voldoen aan de volgende vereisten: • PDF of TIF-formaat • 300dpi – zwart wit Per bestand 1 factuur, eventueel inclusief bijlagen
Eis 19	Opdrachtnemer factureert op basis van artikel 3 in de dienstverleningsovereenkomst
Eis 20	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst door Opdrachtgever van de factuur van Opdrachtnemer zoals beschreven in artikel 9.3 van de Algemene inkoopvoorwaarden.
Eis 21	Opdrachtnemer stuurt een, door een medewerker van Opdrachtgever getekend, bevestiging van levering bij de factuur.

Verzekering

Eis 22	Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van Aanbestedende dienst. Het is voor Aanbestedende dienst van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden niet worden uitgesloten. Aanbestedende dienst zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering. Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Op basis van ervaring is de aanbestedende dienst van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de opdracht, een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot een dekking van € 3.000.000,- per jaar noodzakelijk is. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.
--------	---

Eisen ten aanzien van offerte

Eis 23	U heeft de aanbestedingsleidraad en de inkoopvoorwaarden en alle Nota('s) van Inlichtingen gelezen en begrepen.
Eis 24	U heeft zich gedragen als een proactieve inschrijver.
Eis 25	U heeft geen voorwaarden en voorbehouden verbonden aan uw offerte.
Eis 26	U heeft geen variant of alternatief ingeleverd.
Eis 27	U heeft gebruik gemaakt van de door Reclassering beschikbaar gestelde formats die bij deze offerteaanvraag zijn gevoegd en hierin geen wijzigingen aangebracht.
Eis 28	Uw offerte en alle verdere correspondentie en communicatie, met inbegrip van de correspondentie en communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 29	Uw offerte heeft een gestanddoeningstermijn van 60 dagen na de sluiting van de offertetermijn.
Eis 30	Uw offerte is rechtsgeldig ondertekend door de persoon of personen die daartoe blijkt het handelsregister bevoegd is of zijn.
Eis 31	U verklaart en garandeert door het indienen van uw offerte in de onderhavige offerteprocedure dat u alle informatie met betrekking tot de offerteprocedure strikt vertrouwelijk zal behandelen en deze informatie niet aan derden zal/zullen openbaren. Op verzoek dient u een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
Eis 32	Bij gunning dient u uw inschrijving bij de Kamer van Koophandel alsmede voorletters, naam en functie van de tekenbevoegd persoon van uw onderneming op te sturen.
Eis 33	Alle documenten behorende tot uw inschrijving zoals opgenomen in bijlage 11 dienen te worden ingediend. Let op: elk document moet in een afzonderlijke versie worden ingediend (en niet alle afzonderlijke documenten samengevoegd in 1 document). Alle afzonderlijke documenten vormen tezamen uw offerte.



Eis 34	Er zijn geen prijzen en tarieven in de offerte opgenomen, met uitzondering van de prijsopgavetabel.
Eis 35	De documenten dienen duidelijk gekenmerkt te zijn (naam opdracht, naam document, kenmerk wens etc.).
Eis 36	Uw offerte dient uitsluitend de beantwoording van de vragen en de gevraagde documenten te bevatten. Eventuele overige informatie en/of ingediende documenten worden niet in behandeling genomen en bij de beoordeling betrokken.
Eis 37	Met het doen van een offerte verklaart u kennis te hebben genomen van en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de uitgangspunten, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief bijbehorende bijlagen.

Ondertekening

Door middel van onderstaande handtekening verklaart de Opdrachtnemer dit document naar waarheid te hebben ingevuld alsmede aan alle, door Reclassering Nederland, gestelde minimum eisen te voldoen.

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Opdrachtnemer:	
Naam:	Handtekening:
Functie:	
Datum:	

