



COMMERCIEEL VERTROUWELIJK

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Eisen (uitvoering van de werkzaamheden)

In dit document geven wij een nadere omschrijving en toelichting over de specificaties van de opdracht. Gedurende de looptijd van de opdracht vervult het programma van Eisen de rol als toetsingsdocument/ naslagwerk. Wanneer u inschrijft, verklaart u het document en inhoud gelezen en begrepen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Daar waar wij spreken van 'ons' bedoelen wij de contractverantwoordelijke van de Gemeente. De in dit document geformuleerde eisen zijn tevens van toepassing op de glasbewassing, behalve daar waar dit logischerwijs niet mogelijk is. Onder de laagfrequente werkzaamheden wordt ook glasbewassing gerekend.

1. Overleg en communicatie

De Gemeente wenst vanuit uw organisatie één vast aanspreekpunt voor contractgerelateerde onderwerpen. Ook als u werkt met onderaannemers, bent u het aanspreekpunt voor de werkzaamheden in onderaanneming. De Gemeente stelt eveneens een contractverantwoordelijke (contractmanager) ter beschikking als vast aanspreekpunt voor de opdrachtnemer. Daarnaast zijn de bodes van de Gemeente de aanspreekpunten op operationeel niveau, hierna te noemen de contactpersoon.

Wij verwachten van u in de breedste zin van het woord een proactieve instelling. Tevens dient u innovaties op het gebied van schoonmaakmethodes, -middelen en -materialen kenbaar te maken aan de Gemeente en daar waar mogelijk in overleg met de Gemeente toe te passen. Ook verwachten wij dat deze u ons gedurende het contract informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen u voor ons ter beschikking heeft om te sturen op beheersing van de kosten.

1.1 Overleg en advies

Minimaal één (1) x per kwartaal plant de contactpersoon van de Opdrachtnemer een overleg met de contractmanager van de Gemeente. De te bespreken onderwerpen zijn:

- Geconstateerde kwaliteit naar aanleiding van de periodiek gehouden inspecties en de eventuele genomen maatregelen.
- Geconstateerde klachten van de opdrachtnemer of de Gemeente en de eventuele genomen maatregelen.
- Inzet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Personeelsverloop en de eventuele genomen maatregelen.
- Uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden en glasbewassing in relatie tot de planning.
- Overige zaken in relatie tot de genoemde eisen in de overeenkomst.
- Bijzondere zaken of aandachtspunten (bijv. markt- of organisatieontwikkelingen, productontwikkelingen, innovaties).

Na het overleg zorgt uw contactpersoon binnen tien (10) werkdagen voor schriftelijke verslaglegging van de overleggen en stelt deze digitaal beschikbaar aan de Gemeente.

1.2 Managementrapportages

U levert voorafgaand aan het kwartaaloverleg de volgende managementinformatie digitaal aan de contractmanager van de Gemeente aan:

- Percentage uren uitgevoerd door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Mutaties in het personeelsbestand (onder anderen verlooppercentage);
- Klachtenrapportage en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);
- Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten / problemen / tekortkomingen op te lossen.
- Overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren laagfrequente werkzaamheden voor het lopende jaar;
- Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten.

1.3 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen de medewerkers van de Opdrachtnemer en de Gemeente wordt gebruik gemaakt van een (digitaal) logboek of digitale app die u kosteloos aanbiedt.

In het logboek worden alle zaken vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door uw medewerkers geconstateerde technische en bouwkundige gebreken worden eveneens in het logboek gerapporteerd. In het logboek vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken worden direct, maar uiterlijk direct bij aanvang van de volgende schoonmaakwerkdag, opgelost. Hierna wordt de melding in het logboek afgemeld. U instrueert uw medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek draagt er zorg voor dat het logboek ook daadwerkelijk wordt gebruikt.

De objectleiding of voorwerker leest dagelijks c.q. bij aanwezigheid het logboek en zal dit voor gelezen paraferen.

1.4 Objectboek

Naast het logboek stelt u een objectboek (hard copy of via een digitale portal) beschikbaar aan de contractmanager van de Gemeente. Hierin is alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen. Het objectboek wordt uiterlijk vier weken na startdatum contract aan de Gemeente ter beschikking gesteld. De Gemeente heeft inspraak in het objectboek en in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Het objectboek bevat minimaal de volgende informatie:

- Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Gemeente verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
- Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;
- Actuele werkprogramma's;
- Werktijden;
- Actuele ruimtestaten;
- Actuele taakkaarten;
- Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;
- Actuele plannings laagfrequente werkzaamheden;
- Schoonmaakdagen;
- Aanwezige huisregels;
- BHV-informatie van de opdrachtnemer;

1.5 Klachtenregistratie en –afhandeling

Eventueel geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden door de opdrachtnemer dienen in alle gevallen te worden verholpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd dient te worden.

Klachten die door de Gemeente als dringend worden aangemerkt, dienen onafhankelijk van het tijdstip van melden, met onmiddellijke ingang, maar uiterlijk binnen 24 uur (binnen de reguliere schoonmaaktijden), te worden verholpen. Overige tekortkomingen dienen uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding van deze tekortkoming te worden verholpen.

Medewerkers van de gemeente kunnen hun klacht deponeren bij de contactpersoon van de gemeente. Deze beoordeelt in eerste instantie of de klacht terecht is. Als deze terecht is, dan meldt de contactpersoon de klacht bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer houdt een klachtenregistratie bij met vermelding van de naam van de klager, de oplossing en de oplostijd. De klachtenregistratie is digitaal en online in te zien door de contractmanager van de gemeente.

2. Bestek en bestekmutaties

De bestekken zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er door de dynamiek van de organisatie verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. U dient voor het opstellen van de aanbidding uit te gaan van de door ons aangeleverde gegevens en rekening te houden met de dynamiek van de organisatie.

Door u geconstateerde afwijkingen in de bestekken dienen binnen vier weken na aanvang van de overeenkomst aan ons te worden gemeld. Gemelde afwijkingen zullen, indien nodig, in het bestek worden doorgevoerd en eventueel verrekend worden in de oorspronkelijke aanbidding. Na deze periode worden alleen mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Gemeente doorgevoerd.

Wijzigingen die niet door Gemeente zijn gemeld en wel leiden tot een bijstelling van de noodzakelijke inzet zult u zo spoedig mogelijk melden aan de contractmanager.

2.1 (Tijdelijke) Buiten gebruik stelling

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat locaties enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn bijvoorbeeld door een verbouwing, schilderwerkzaamheden of andere oorzaken. De Gemeente mag de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gedurende die periode laten onderbreken en zal de opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte stellen en uiterlijk één (1) maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum meedelen en de verwachte duur van de onderbreking van de schoonmaakwerkzaamheden. De Gemeente laat zo spoedig mogelijk, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de schoonmaakwerkzaamheden weer hervat dienen te worden. Over de periode waarin geen schoonmaakwerkzaamheden worden verricht is de Gemeente met betrekking tot de betreffende (deel van de) locatie geen vergoeding verschuldigd.

In geval van definitieve ontruiming/ afstoting van (gedeelten van) objecten is de Gemeente gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen per datum dat deze definitieve ontruiming plaatsvindt, rekening houdende met een opzegtermijn van een (1) maand.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat er actief gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan bij bijvoorbeeld een veranderend gebruik van ruimten.

2.2 Mutaties door nieuwe werkmethoden of innovaties

Wanneer u meent dat door nieuwe werkmethoden of andere innovatieve oplossingen een besparing op de inzet van het aantal overeengekomen uren mogelijk is, wordt van u verwacht dat u dat voorstelt aan de Gemeente. U laat dit voorstel vergezeld gaan van een onderbouwing waarin wordt aangetoond en gegarandeerd dat de voorgestelde verlaging van het aantal ingezette uren noch een negatieve invloed heeft op de kwaliteit noch op de werkdruk van de

medewerkers. Het is aan de Gemeente om wel of niet akkoord te gaan met het ingediende verzoek. Indien wordt ingestemd met het verzoek zal het aantal overeengekomen in te zetten uren worden aangepast.

Verrekening na mutaties

Mutaties worden nauwkeurig bijgehouden door de Gemeente en aan u doorgegeven. U geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Gemeente. Indien wij akkoord gaan met de financiële consequenties zal Opdrachtnemer de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in een aanvulling op de schoonmaakovereenkomst en ons hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elke kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend.

Taakkaarten

U draagt ervoor zorg dat er, op basis van de werkprogramma's voor de hoogfrequente werkzaamheden, duidelijke taakkaarten worden ontworpen voor het schoonmaakpersoneel. Deze taakkaarten zijn bij aanvang van de overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar.

Mutaties in de taakkaarten worden binnen één (1) week na het bekend worden ervan in de taakkaarten doorgevoerd.

3. Financiële eisen

3.1 Prijs

Alle prijzen/tarieven worden aangeboden in euro's exclusief btw, tenzij anders is aangegeven. De afgegeven prijzen/tarieven zijn vast tot 1 april 2026.

3.2 Indexering

U heeft het recht om jaarlijks de tarieven te indexeren, voor het eerst per 1 april 2026. U doet hiervoor jaarlijks voor 1 maart een schriftelijk voorstel op basis van het laatst gepubliceerde definitieve CBS prijsindexcijfer 812 Reiniging.

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

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Gemeente schriftelijk akkoord is gegeven.

3.3 Facturatie

- De facturatie van de reguliere werkzaamheden geschiedt maandelijks achteraf in verzamelfacturen met een kostenspecificatie per gebouw.
- Facturatie van het laagfrequente vloeronderhoud geschiedt na uitvoering gespecificeerd per gebouw.
- Facturatie van de glasbewassing geschiedt na uitvoering gespecificeerd per gebouw.
- Facturatie van overige extra werkzaamheden c.q. leveringen geschiedt na uitvoering gespecificeerd per gebouw en voorzien van een afgetekende werkbond.
- Betaling van de factuur vindt, mits akkoord, door de Gemeente plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturen worden digitaal verstuurd aan crediteuren@valkenburg.nl bij voorkeur in XML of in pdf.

3.4 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde perso(o)n(en) middels een schriftelijke opdracht per e-mail. Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de schoonmaakwerkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van het schoonmaakcontract en geen structureel karakter hebben.

Zodra is vastgesteld dat de aangevraagde schoonmaakwerkzaamheden een extra opdracht betreft, wordt aan de Opdrachtnemer gevraagd een offerte voor de gevraagde werkzaamheden

op te stellen tegen die overeengekomen tarieven. Indien geen tarieven voor de gevraagde werkzaamheden zijn overeengekomen, offreert de Opdrachtnemer marktconforme tarieven.

De Gemeente vraagt een offerte/bevestiging (behalve wanneer de werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit worden uitgevoerd) en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt binnen vijf werkdagen (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan waaruit duidelijk blijkt:

- Hoeveel tijd per eenheid de schoonmaakwerkzaamheden gaan kosten;
- De totaal benodigde tijd;
- Eventueel, speciale inzet materiaal en materieel.

De Gemeente geeft z.s.m. schriftelijk opdracht aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, middels een bevestiging per e-mail.

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

4. Personeel

4.1 Personeel en vervanging

Het schoonmaakpersoneel dat u bij de opdracht inzet, valt onder de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. U past minimaal de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf toe op uw schoonmaakpersoneel. Als u medewerkers inzet die niet onder bedoelde CAO vallen zal u expliciet aangeven welke CAO in dat geval op de desbetreffende medewerker(s) van toepassing is.

U dient zeker te stellen dat alle medewerkers die u inzet bij de opdracht voldoen aan alle wettelijke voorschriften. Voordat u nieuwe, uitzend- of vakantiemedewerker inzet voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden, maakt u aan ons de naam bekend en vermeldt u dit ook schriftelijk in het logboek. Voor uitzend- of tijdelijk personeel gelden dezelfde eisen als voor het vaste personeel van opdrachtnemer.

Ongeacht de verantwoordelijkheden van Gemeente zal alle schade die ontstaat door de inzet van medewerkers die niet aan de wettelijke vereisten voldoen worden verhaald op opdrachtnemer.

Indien daartoe naar het oordeel van de Gemeente aanleiding bestaat, kan de Gemeente onmiddellijke verwijdering en vervanging van een door de opdrachtnemer tewerkgestelde medewerk(st)er eisen. De Gemeente zal in een dergelijke situatie haar bezwaar deugdelijk en schriftelijk motiveren.

Bij ziekte en/of afwezigheid van uw personeelsleden, zorgt u voor passende en gelijkwaardige vervanging. U dient de continuïteit en kwaliteit te waarborgen. Eventuele extra kosten of beloningen voor vervangend personeel kunnen niet aan ons worden doorberekend.

4.2 Uitvoerend personeel

Het uitvoerend personeel heeft minimaal een basisinstructie gehad (op basis van Instructie Bij Introductie (SVS) of vergelijkbaar). Onder geïnstrueerde medewerk(s)ters wordt verstaan: Medewerkers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. Op verzoek van de Gemeente dient u de betreffende certificaten/verklaringen te kunnen overleggen. Voor de inzet van personeel tijdens vakantieperiodes kan in overleg met de Gemeente hiervan worden afgeweken.

Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde Medewerkers verstaan: Medewerkers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

4.3 Leidinggevend en toezichthoudend personeel

Wij hanteren de onderstaande definiëringen voor toezichthoudend personeel:

1. **Meewerkend voorwerk(st)er:** deze leidinggevende assisteert bij vragen en/of problemen van collega's in het schoonmaak- of glasbewassingsteam en kan zowel een productieve schoonmaaktaak hebben als een niet-productieve (toezichthoudende) taak.

2. **Objectleid(st)er:** deze persoon is ambulant en stuurt voorwerkers aan binnen een rayon/district. De functie bestaat zuiver uit een leidinggevende taak en onderhoudt de relaties met de Gemeente.

Het toezichthoudend personeel dat werkzaam is op de locaties van de Gemeente is minimaal 'SVS-leidinggevend' geschoold of vergelijkbaar.

De objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om de uitvoerende medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. De objectleid(st)er dient zich bezig te houden met de organisatie en operationele aansturing op de werkvloer en voldoende aandacht en toezicht op de werkvloer geven om de gevraagde kwaliteit te kunnen borgen.

De direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over minimaal mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

4.4 Taal

Direct en indirect leidinggevend dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Indien op een locatie geen (in)direct leidinggevende aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

4.5 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering en kwaliteit van de beschreven uit te voeren activiteiten.

U zult zoveel mogelijk dezelfde medewerkers te werk stellen op de locatie(s) van de Gemeente om een ongestoorde voortgang van de schoonmaakwerkzaamheden te borgen.

4.6 Kledingvoorschriften

Alle uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer dragen herkenbare, schone en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en, indien vereist, veiligheidskleding en schoeisel.

Het dragen van petten, hoodies en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt

aan de Medewerkers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd. Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

4.7 Rookbeleid

Het is verboden voor uw medewerkers om te roken in de objecten. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de Gemeente gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.

4.8 Geheimhoudingsverklaring

De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Gemeente blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst. De medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locaties van Gemeente, zijn verplicht voor aanvang werkzaamheden de geheimhoudingsverklaring van Gemeente te ondertekenen.

4.9 VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (dit is dus inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Gemeente, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG).

Deze VOG verklaring dient **op verzoek** aan de Gemeente te worden getoond. De Verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst of start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Gemeente.

De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

4.10 Badge

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

4.11 Sleutelbeheer

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

Indien een medewerker de sleutel kwijt is geraakt, meldt de opdrachtnemer dit direct bij de contactpersoon van de Gemeente. Eventuele vervangingskosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

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

4.12 Gebruik bedrijfsmiddelen van de Gemeente

Het is de opdrachtnemer, zonder nadrukkelijke toestemming van de Gemeente, ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van de Gemeente zoals computers, telefoons, kopieerapparaten, enzovoorts te gebruiken. Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie worden ontzegd door de Gemeente.

5. Uitvoering

5.1 Implementatie/start van de overeenkomst

Voor de daadwerkelijke start van de overeenkomst plant de opdrachtnemer een kennismaking met de contractmanager van de Gemeente. Tijdens deze kennismaking worden er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand, de opslag van materialen etc.

De opdrachtnemer stelt een actieplan met tijdsplan op waarin hij aangeeft welke actie ondernomen moeten worden, door wie en op welk moment.

5.2 Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

- a. 'Reikhoogte' dient als 210 cm te worden gelezen.
- b. Spinrag dient altijd en tot alle hoogtes verwijderd te worden.
- c. Onder deur en deurpost wordt tevens verstaan deurstoppers en -drangers.
- d. In ruimten waar een balie aanwezig is dient de balie als bureau te worden behandeld.
- e. Lockers dienen behandeld te worden als hoge kasten.
- f. RVS oppervlakken dienen gereinigd te worden met een daarvoor bestemd product.
- g. Onder randen en richels wordt verstaan: schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, krijtrichels, leidingen, buizen, plinten en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- h. Losse inventarisstukken als projectieapparatuur, projectieschermen en flip-overs in vergaderruimten dienen één (1) x per week stofvrij te worden gemaakt.
- i. Whiteboards hoeven niet gereinigd te worden.
- j. Onder vlekken/vingertasten verwijderen wordt verstaan: verwijderen van alle voorkomende vlekken.
- k. Stoelen, afvalbakken en overige inventarisonderdelen dienen op de plaats teruggezet te worden.
- l. Met verwarmingseenheden, zoals genoemd in de werkprogramma's, wordt bedoeld convectorkasten, plaatradiatoren, ribradiatoren en dergelijke.

5.3 Voorraadbeheer, materialen, middelen en machines

U beheert de voorraad van de materialen, middelen en machines, die door opdrachtnemer geleverd en beschikbaar gesteld dient te worden, zodanig dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert.

Op elke locatie van de Gemeente zijn productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig. De opslagruimte wordt door de Gemeente ter beschikking gesteld. Deze dient netjes en schoon achtergelaten te worden. Het onderhoud van de werkkast is voor uw rekening.

Waar mogelijk werkt u met microvezeldoekjes voor de schoonmaakwerkzaamheden. U zorgt zelf voor het wassen van deze microvezeldoekjes in eigen beheer.

5.4 Werktijden

De jaarlijkse bedrijfstijd van de locaties bedraagt gemiddeld 250 werkdagen. Onder werkdagen wordt verstaan: kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, door de Gemeente vastgestelde collectieve vrije dagen en algemeen erkende feestdagen.

Het gebouw van de Gemeente is in het algemeen voor medewerkers geopend van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 en 22:00 uur.

U verricht de schoonmaakwerkzaamheden op werkdagen, vijf (5) dagen per week.

De schoonmaakwerkzaamheden op het Gemeentehuis worden tussen 17:00 uur en 20:00 uur uitgevoerd. Eventueel kan al met het sanitair gestart worden om 16:30 uur. Op de locatie Gemeentewerken kan gewerkt worden tussen 16:30 uur en 18:00 uur en op de Begraafplaats Cauberg kan overdag in overleg schoongemaakt worden.

In overleg is het voor het Gemeentehuis ook mogelijk om in de ochtenduren tot 09:00 uur de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Gemeente dienen op gedeeltes van de dag uitgevoerd te worden die de minste overlast voor de bedrijfsvoering van de Gemeente bezorgen.

5.5 Onderaanneming

Het inzetten van onderaannemers gedurende de contractperiode kan alleen na schriftelijke toestemming van de Gemeente. Bij eventuele vervanging van een onderaannemer, dient de opdrachtnemer de naam, adres en woonplaats van de betreffende nieuwe onderaannemer aan te geven. Tevens geeft u een nauwkeurige omschrijving te geven van de werkzaamheden die u door deze nieuwe onderaannemer wil laten uitvoeren.

5.6 Calamiteiten

Bij calamiteiten tijdens en/of als gevolg van de uitvoering van de diensten informeren uw medewerker(s) de direct de leidinggevende. Indien de situatie veilig genoeg is, nemen ze passende maatregelen en proberen ze ergere schade te voorkomen. Tevens informeert u de contactpersoon van de Gemeente over verdere acties.

Bij calamiteiten buiten de normale werktijden bent u 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar via een noodnummer.

5.7 Arbo en veiligheid

Uw medewerkers volgen alle (wettelijke) voorschriften met betrekking tot hun veiligheid op. Eventuele veiligheidsvoorschriften van de Gemeente vraagt u op om uw medewerkers hierover te instrueren. U dient ervoor zorg te dragen dat alle instructies door uw medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Ook bent u verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. U past de arbo-wetgeving toe tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Indien wij constateren dat uw medewerkers zich niet conformeren aan instructies en regelgeving, zijn wij gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfemen.

5.8 Vloeronderhoud

Onder het conserveren van vloeren verstaan wij dat u met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) alle oude polymeerlagen verwijdert. Daarna wordt de vloer kruiselings van minimaal twee (2) lagen polymeer te voorzien.

Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas plaatselijk van verstoringen wordt ontdaan en de bescherm laag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.

Bij het schrobben, sprayen, opwrijven en conserveren behoort het uit- en inruimen van meubilair eveneens tot de werkzaamheden van de opdrachtnemer.

Daar waar gesproken wordt over vlekken verwijderen uit tapijt wordt bedoeld het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil met een oppervlak < circa 100 cm². Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laat verwijderen (bijvoorbeeld ingedroogde koffie- en theevlekken) dienen te worden vermeld in het logboek en gerapporteerd aan de Gemeente.

Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) dagelijks gereinigd en indien nodig, bijgevuld te worden (mogen nooit droog staan).

Daar waar afwijkende vloersoorten worden vermeld, dient u de werkzaamheden uit te voeren conform de in het werkprogramma vergelijkbare vloersoort.

Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd, dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwingsborden.

Voor overige begrippen is de 'SIS T schoonmaakterminologie' van NVZ-Nifim van toepassing.

5.9 Planning en uitvoering laagfrequente werkzaamheden

U stelt een planning op voor de periodieke inventarisbeurten die u bij start van het contract aan ons ter beschikking stelt. Deze planning is op weekniveau uitgewerkt waarin de laagfrequente werkzaamheden **inclusief** de glasbewassing staan ingepland per locatie. Jaarlijks, voor de start van het nieuwe (contract)jaar stelt u een nieuwe planning ter beschikking aan de Gemeente.

Indien u de laagfrequente werkzaamheden en glasbewassing wilt uitvoeren meldt u dit tijdig te aan de contactpersoon van de Gemeente. Na toestemming van de Gemeente kunnen de laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd.

Als u om redenen de geplande laagfrequente werkzaamheden niet kunt uitvoeren, meldt u dit eveneens vooraf bij de contactpersoon met opgaaf van redenen. Ook hiervoor zal toestemming moeten worden verleend. U dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van de Gemeente) van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: 1 week;
- frequentie minimaal 2 x per jaar: 2 weken;

- frequentie minimaal 1 x per jaar: 1 maand.

Na uitvoering van de laagfrequente werkzaamheden laat u direct de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond aftekenen bij de bevoegde contactpersoon van de Gemeente.

Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd heeft u een termijn van één (1) week aan om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Indien de werkzaamheden dan nog niet zijn uitgevoerd crediteert u het aantal voorziene maar niet ingezette uren tegen het verrekentarieff vermenigvuldigd met de factor 1,2.

5.10 Sanitaire artikelen

In aanvulling op de schoonmaakprogramma's dienen de schoonmaakmedewerkers dagelijks o.a. handzeep, toiletpapier en papieren handdoekjes te controleren en aan te vullen in alle ruimtes waar deze gebruikt worden. Deze producten worden door de Gemeente zelf ingekocht.

Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van de opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct door u te worden opgeruimd en afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers.

5.11 Glasbewassing

De vierkante meters te bewassen glas wordt altijd en in overleg met de Gemeente door u zelf ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas stelt u ter beschikking te aan de Gemeente ten behoeve van het contractbeheer. In geval van twijfel kan de Gemeente besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in het contract wordt doorgevoerd.

6. Duurzaamheid

6.1 MVOI criteria

De Gemeente stelt de inzet van zo veel mogelijk milieusparende materialen, middelen en methoden als eis. We stellen hierbij de onderstaande duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst, zie:

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

Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht

De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. Mogelijke bewijsmiddelen:

- EU-Ecolabel certificaat, of een gelijkwaardig certificaat of gelijkwaardig.

Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht

De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Mogelijke bewijsmiddelen:

- overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding of gelijkwaardig.

Navulbare flacons zijn verplicht

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.

Mogelijke bewijsmiddelen:

- Overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking of gelijkwaardig.

Gebruik doseersystemen is verplicht

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing 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). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. Mogelijke bewijsmiddelen:

- overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren of gelijkwaardig.

Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op wensen

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.

Mogelijke bewijsmiddelen:

- overzicht van het vloeronderhoud en gebruikte reinigingsmiddelen of gelijkwaardig.

Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.

Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Voor definities: zie Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1:

Mogelijke bewijsmiddelen:

- Technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan of gelijkwaardig.

6.2 Overige eisen aan materialen, middelen en methoden

Naast de hierboven gestelde MVOI-criteria, stelt de gemeente onderstaande eisen aan het gebruik en de inzet van materialen en middelen:

- Een efficiënt gebruik van water;
- Informatie van de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling) alsmede het naleven en het controleren hiervan;
- Er mogen geen CFK's gebruikt worden;
- De producten zijn voorzien van veiligheidsstickers;
- Klimmaterieel moet voldoen aan de veiligheidsnormen en voorzien zijn van veiligheidsstickers: zoals NEN 2484 voor ladders en trappen, NEN-EN 1004 voor aluminium steigers;
- Indien relevant moeten machines beschikken over een CE keurmerk en NEN3140 gekeurd zijn;
- Machines hebben een zo laag mogelijk energieverbruik, minimaal klasse A.
- Machines en klimmaterieel moeten jaarlijks worden gekeurd door een erkend bedrijf.

Wij wijzen het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis.

Op verzoek kunt u een lijst samenstellen en verstrekken van de schoonmaakmaterialen, -middelen en machines die voor de uitvoering van deze opdracht voor interieur-, sanitair-, en vloeronderhoud alsmede voor glasbewassing worden gebruikt en waaruit blijkt dat aan de duurzaamheidseisen wordt voldaan.

U bent zelf verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines binnen de gebouwen van de Gemeente. U zorgt ervoor dat goederen en machines, als ze niet gebruikt worden, z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

6.3 Aansprakelijkheid milieuschade

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. De opdrachtnemer beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd. Op verzoek verstrekt de

opdrachtnemer een opgave van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen voor de reinigers wordt voldaan. Indien bedoeld certificaat is afgegeven door Europees Ecolabel wordt in ieder geval aan deze minimumeis voldaan.

6.4 Social Return - Participatie wet

Doel van de aanbesteding is tevens dat er binnen het schoonmaakcontract ruimte gegeven wordt aan de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De Gemeente heeft zichzelf als doel gesteld om vanaf de start van het contract **ten minste 50%** van alle totaal in te zetten productie-uren schoonmaakdienstverlening (inclusief glasbewassing) door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt te laten uitvoeren. U dient in de overleggen en managementrapportages verslag te doen over het percentage en dit kunnen aantonen.

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

7. Kwaliteit

7.1 VSR controles

De kwaliteit van de uitvoering zal worden getoetst volgens het kwaliteitsmeetsysteem VSR of vergelijkbaar (<https://www.vsr-schoonmaak.nl/>) en worden 4 keer per jaar uitgevoerd. Dit geldt tevens voor de glasbewassing.

De kwaliteitsmeting wordt namens de Gemeente uitgevoerd door een onafhankelijk, gediplomeerde VSR controleur/inspecteur. De kosten hiervan zijn voor rekening van ons. De Gemeente bepaalt wanneer er een kwaliteitsinspectie plaatsvindt. U wordt niet voor aanvang van de inspectie hiervan in kennis gesteld. Na iedere inspectieronde worden de resultaten bekend gemaakt aan de opdrachtnemer.

Het kwaliteitsniveau (definitie schoon volgens de Nederlandse norm NEN 2075) wordt geborgd middels het werkprogramma (bijlage G). De AQL-waarde zal uitgaan van de volgende drie ruimtecategorieën: bureauruimten (AQL 7%), verkeersruimten (AQL 7%) en sanitairruimten (AQL 4%).

U mag op deze VSR controles maximaal 1 afkeur per keer scoren. Er is sprake van afkeur wanneer één van de ruimtecategorieën in de VSR KMS afgekeurd wordt. Indien een VSR KMS een afkeur scoort, dan dient u er binnen 10 dagen na ontvangst van de rapportage voor zorgen dat het technisch kwaliteitsniveau weer op orde is. De onafhankelijke inspecteur zal na 10 dagen na versturen van de rapportage een herkeuring lopen. De kosten voor deze herkeuring zijn voor uw rekening.

Als ook de herkeuring een afkeur scoort, dan zal wederom na 10 dagen van ontvangst van de rapportage een tweede herkeuring (voor uw rekening) uitgevoerd worden. Indien ook deze herkeuring wederom een afkeur scoort, dan bent u aan de Gemeente een boete verschuldigd van 250,00 euro.

Indien u meer dan 4 afkeuringen in één jaar heeft gescoord (inclusief de herkeuringen), dan beschouwen wij de dienstverlening als onvoldoende (wanprestatie) en hebben wij geen vertrouwen meer om de overeenkomst voor te zetten. De gemeente kan de overeenkomst in dat geval beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden.

7.2 DKS

Naast de VSR controles door de onafhankelijk inspecteur, verwachtte wij dat u zelf de proces en kwaliteit bewaakt met behulp van het Dagelijks Controle Systeem (DKS) Hiermee kunt u vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Wij verwachten dat u het DKS systeem op taakniveau minimaal een keer per maand uitvoert. Via de rapportage van de managementinformatie maakt u aantoonbaar dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De contactpersoon van de gemeente kan op verzoek, op ieder moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten.

7.3 Eindmeting

Aan het eind van het contract zal uiterlijk in de laatste maand van de dienstverlening de kwaliteit van de uitvoering getoetst worden door de onafhankelijke VSR-inspecteur door middel van een totale controle. De kosten van deze controle komen voor rekening van de Gemeente. De bevindingen worden genoteerd en vermeld in een adviesrapport. In het geval van onvoldoendes krijgt u een redelijke termijn om de onvoldoendes te herstellen. Daarna volgt een her-eindmeting. De kosten voor deze her-eindmeting zijn voor u.

In het geval dat deze eventuele her-eindmeting onvoldoende blijkt, dan zal de Gemeente de nieuwe opdrachtnemer de opdracht geven de tekortkomingen te herstellen. De kosten hiervan komen voor rekening van de oude opdrachtnemer.