

Programma van Eisen

Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2024.08.01

Versienr.	: 1.0
Status	: definitief
Datum	: januari 2025

Gemeente Almere

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 3
1.1 Doelstellingen 3
1.2 Toelichting locaties 3
2. Schoonmaakdienstverlening 5
2.1 Gewenste contractvorm 5
2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen) 5
2.3 Periodieke werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen) 8
2.4 Aanvullende werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen) 8
2.5 Overige werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen) 9
2.6 Werkzaamheden op afroep – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen) 9
2.7 Organisatorische voorwaarden 10
3. Glasbewassing 13
3.1 Richtlijnen 13
3.2 Scope glasbewassing 13
3.3 Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E) 13
3.4 Meters en frequenties 13
3.5 Organisatorische voorwaarden 13
3.6 Kwaliteit glasbewassing 14
4. Samenwerking 15
4.1 Management Opdrachtnemer 15
4.2 Communicatie 16
4.3 Meldingen 17
5. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) 19
5.1 Goed werkgeverschap 19
5.2 Milieu 19
6. Prestatiemanagement 21
6.1 Samenwerking 21
6.2 Technische kwaliteit 22
6.3 Bedrijfsvoering 23
6.4 MVO 24
7. Personeel 25
7.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao 25
7.2 Eisen schoonmaakmedewerkers 26
7.3 Veiligheid 28
7.4 Signaleringstaken 28
8. Financieel 30
8.1 Mutaties 30
8.2 Facturatie 30
8.3 Indexatie 31
9. Transitie 32
9.1 Nulmeting 32

1. INLEIDING

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 2.220 vaste en 400 ingehuurde medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: www.almere.nl.

1.1 Doelstellingen

Het doel van deze Europese Aanbesteding Schoonmaak en Glasbewassing is om, met ingang van medio juli 2025, een passende dienstverlening voor de komende jaren gecontracteerd bij meerdere externe leveranciers.

Daarbij wenst gemeente Almere de onderstaande doelstellingen te bereiken. Van Opdrachtnemer wordt (een bijdrage aan) de realisatie van deze doelen verwacht.

- **Kwaliteit** – Het contracteren van een Opdrachtnemer die expert is op het gebied van schoonmaak en consistent de gevraagde schoonmaakkwaliteit realiseert en waarborgt.
- **Transparantie in de dienstverlening** – Eenduidige, heldere en consistente (financiële) afspraken en uitvoering van dienstverlening.
- **Ontzorging** – Opdrachtnemer ontzorgt de gemeente door de dienstverlening efficiënt in te richten, flexibel in te spelen op (mogelijke) veranderingen en specifieke behoeften en zelf mogelijke uitdagingen en/of extra werkzaamheden te signaleren.
- **Pro activiteit** – Samenwerking met een Opdrachtnemer die zelf actief met voorstellen komt om de schoonmaakdienstverlening te verbeteren en/of te optimaliseren.
- **Heldere communicatie** – Transparante en regelmatige communicatie, ondersteund door passende managementinformatie.
- **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen (MVOI)** – Maatschappelijke, sociale en duurzame doelen te helpen realiseren voor de transitie naar een duurzame en sociale wereld.

1.2 Toelichting locaties

Gemeente heeft in totaal 106 locaties die binnen scope van deze opdracht vallen. Deze locaties zijn geografisch verdeeld in vijf percelen, dit betreft:

- **Perceel 1**: Stadhuis (inclusief het stadsarchief, de Voetnoot, de Kruimeldief en de Stofzuiger)
- **Perceel 2:** Poort, Haven en topsporthallen
- **Perceel 3:** Almere Stad, Literatuurwijk, Kruidenwijk, Muziekwijk en Noorderplassen
- **Perceel 4:** Parkwijk, Danswijk, Filmwijk, Regenboogbuurt en Sportpark FBK
- **Perceel 5:** Buiten en Nobelhorst

Binnen deze percelen zijn verschillende soorten locaties aanwezig, waaronder:

- 1 Gemeentehuis
- 27 (kantoor) gebouwen
- 7 Voormalig onderwijs huisvestingen
- 39 Gym-sportzalen
- 14 Lagere scholen
- 18 Tijdelijk onderwijs huisvesting

In ***bijlage 1A. Dienstverleningsmatrix*** worden de betreffende locaties per perceel weergegeven. Daarnaast zijn hier de specifieke eigenschappen van de locaties weergegeven.

Gemeente Almere is constant in ontwikkeling. In de toekomst kunnen verbouwingen, verhuizingen en/of het afstoten van locaties plaatsvinden. Binnen deze opdracht is het daarom ook mogelijk dat locaties op- en/of afgeschaald worden.

1.2.1 Afdeling Onderwijs, Sport en Cultuur (topsport hallen)

Er zijn 10 binnensportlocaties verdeeld over de stad. Het beheer van deze locaties valt onder afdeling OSC (Onderwijs, Sport en Cultuur). Afdeling OSC biedt ruimte aan sportverenigingen (zowel trainingen als wedstrijden), (top)sportevenementen, niet sportevenementen, vergaderingen, zakelijke bijeenkomsten en onderwijs.

De locaties worden beheerd en schoongemaakt door een groep (assistent) beheerders en vallen daarbij buiten scope van deze opdracht. De glasbewassing van deze locaties valt wel binnen scope. Indien nodig dient Opdrachtnemer voor extra schoonmaakcapaciteit na evenementen te zorgen. Opdrachtnemer geeft hiervoor een uurtarief op in het calculatiemodel uitgaande van een uitvraag tussen de 200 à 700 uur. Aan de opgegeven uren kunnen echter geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat Opdrachtgever geen afnameplicht heeft.

2. SCHOONMAAKDIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

2.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten voor het perceel 1 (Stadhuis en bijbehorende locaties). Voor de overige percelen wenst Opdrachtgever een inspanningsgericht contract af te sluiten.

2.1.1 Resultaatgericht contract – perceel 1

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

2.1.2 Inspanningsgericht contract – perceel 2 t/m 5

Voor perceel 2 t/m 5 is geldt dat deze op een inspanningsgerichte wijze worden schoongemaakt aan de hand van een werkprogramma. Zie ***bijlage 1B. Werkprogramma's.***

2.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen)

Het uitgangspunt is dat de onderstaande eisen betrekking hebben op alle percelen, voor zowel het resultaatgerichte contract, als de inspanningsgerichte contracten. Indien eisen enkel voor het resultaatgerichte contract (perceel 1) of het inspanningsgerichte contract (perceel 2 t/m 5) gelden, wordt dit bij de betreffende paragraaf aangegeven.

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.

2.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

2.2.1.1 Uitzonderingen

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 te worden gemeld bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- Koffiezetapparaten;
- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden 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 vlekvrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal;
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan 20 cm^2) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;

2.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL-normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- Bureaukamers AQL 7%
- Verkeersruimten AQL 7%
- Sanitaire ruimten AQL 4%
- Overige ruimten AQL 7%

2.2.2.1 Kwaliteitseisen – resultaatgericht (perceel 1)

Voor het resultaatgerichte contract geldt dat naast de VSR-KMS ook aan de onderstaande eisen moet worden voldaan op de oplevermomenten. Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. In ***bijlage 6A. Prijzenblad - Perceel 1*** zijn de betreffende oplevermomenten per ruimte opgenomen.

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:

- Moeten:
  - Vrij zijn van gehecht vuil;
  - Vrij zijn van los vuil en dicht stof;
  - Vrij zijn van methodefouten;
  - Aanslag vrij zijn;
  - Vrij van afval zijn;
  - Tot 3 meter spinragvrij zijn;
  - Voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in ***bijlage 1A***;
- Mogen:
  - Licht stof bevatten;
  - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
  - Aanvullend geldt dat de plafondroosters en luchtroosters (exclusief het stadhuis) tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
  - Laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;

Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:

- Moeten:
  - Urineluchtvrij zijn. Tijdens de nulmeting zal vastgesteld worden welke ruimtes niet vrij van urinelucht worden overgedragen. Op basis van de nulmeting zullen in overleg de vervolgafspraken worden afgestemd;

  - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
- Mogen:
  - Her-vervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
  - Aanvullend geldt voor vloeren:
  - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
  - Linoleumvloeren: gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlekvrij is;
  - Zachte vloerbedekking: de vlekverwijdering uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.).;
  - Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

2.2.2.2 Kwaliteitseisen – inspanningsgericht contract (perceel 2 t/m 5)

In ***bijlage 1B. Werkprogramma's*** zijn per ruimte de onderdelen, elementen en frequenties van de schoonmaakwerkzaamheden in scope opgenomen. Dit betreft zowel reguliere als periodieke werkzaamheden.

2.3 Periodieke werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen)

Opdrachtnemer levert jaarlijks een planning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens eventuele kwaliteitscontroles rekening gehouden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met uitvoermomenten in de jaarplanning geschoven worden. Binnen een maand na de start van het contract zorgt de Opdrachtnemer voor een juiste jaarplanning.

Aanvullend op de werkprogramma's en kwaliteitseisen gelden de volgende periodieke werkzaamheden voor alle percelen.

- 4x per jaar Het afnemen van plafond- en raamroosters.
- 1x per jaar Het verwijderen van kauwgom aan de onderzijde van het meubilair

2.3.1 Periodieke werkzaamheden – resultaatgericht (perceel 1)

Voor het resultaatgerichte contract geldt dat naast de bovengenoemde werkzaamheden ook oplevermomenten voor periodieke werkzaamheden worden gehanteerd. De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren.

Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren van dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- 4x per jaar Bureaukamers, verkeersruimten, sanitaire ruimten, pantry's en overige ruimten.

Daarnaast gelden de volgende specifieke periodieke werkzaamheden, zie bijlage ***1A Dienstverleningsmatrix*** voor de betreffende locaties:

- 2x per jaar Het reinigen van de buitenterassen en balkons.
- 1x per jaar Het schoonmaken van het 'dakje' van de trouwkamer (deze werkzaamheden moeten ingepland worden in overleg met vastgoed i.v.m. het stilzetten van de liften. De werkzaamheden moeten gezekerd uitgevoerd worden)

2.3.2 Periodieke werkzaamheden – inspanningsgericht (perceel 2 t/m 5)

Voor het inspanningsgerichte contract geldt dat sport en gymvloeren periodiek geschrobd zie ***bijlage 1B. Werkprogramma's***. Dit dient plaats te vinden door middel van een juiste pad, reinigingsmiddel en hoeveelheid die is voorgeschreven door de leverancier van de sportvloer (Pulastic).

De vloeren worden 4x per jaar (of op afroep) steekproefsgewijs gemeten door middel van een stroefheidsmeter, om zo de stroefheidskwaliteit van de gymvloeren te meten. De vloeren moeten minimaal voldoen aan een score van 0,45 (veilig).
De gymvloer wordt op minimaal drie verschillende plaatsen gemeten, waarbij de stroefheidsmeter een gemiddelde trekt van de drie metingen per plaats in een richting over hetzelfde spoor. Een stroefheid van matig, slecht of redelijk wordt gemeld bij Opdrachtnemer, waarna deze ervoor dient te zorgen dat de vloeren binnen 5 werkdagen aan het gewenste niveau voldoen.

Kwalificatie slipweerstand	
0,00 – 0,30	Onveilige vloer
0,31 – 0,44	Voorwaardelijk veilig
0,45 – 0,60	Veilig
0,61 of hoger	Zeer veilig

2.4 Aanvullende werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen)

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de het reguliere schoonmaakonderhoud (voor alle percelen).

2.4.1 Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire supplies 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 communicatie over storingen en defecten met Opdrachtgever, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc. Voor de gym/sportzalen is het de bedoeling dat u ook het leveren en voorraadbeheer van toiletpapier meeneemt in uw werkzaamheden

2.4.2 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In ***bijlage 1A. Dienstverleningsmatrix*** zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer 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, ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- In ieder geval elke vrijdag na sluiting van de locatie(s) de afvalbakken ledigen;
- Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde containerplek (sport- en gymzalen);
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;

Wisselen van vertrouwelijk papierbakken op afroep.

2.5 Overige werkzaamheden – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen)

De onderstaande werkzaamheden maken onderdeel uit van de scope van de opdracht, maar worden enkel op aanvraag van Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtnemer kan zich geen rechten ontlenen aan de overige werkzaamheden. Opdrachtnemer kan de tarieven betreffende werkzaamheden opgeven in ***bijlage 6. Prijzenbladen.***

2.5.1 Overige werkzaamheden – resultaatgericht (perceel 1)

De onderstaande werkzaamheden gelden voor perceel 1.

2.5.1.1 Dieptereiniging keuken Stadhuis

Opdrachtnemer dient voor locatie Stadhuis het tarief voor een dieptereiniging van de keuken te geven. In ***bijlage 1C Dieptereiniging keuken*** zijn de objecten en instructies betreffende de dieptereiniging weergegeven. In de huidige situatie wordt deze dieptereiniging jaarlijks uitgevoerd.

2.5.1.2 Reinigen archief

Opdrachtnemer dient voor locatie Stadhuis het tarief voor het reinigen van het archief op te geven. In de huidige situatie wordt deze dieptereiniging jaarlijks uitgevoerd.

2.5.2 Overige werkzaamheden – inspanningsgericht (perceel 2 t/m 5)

De onderstaande werkzaamheden gelden voor perceel 2 t/m 5.

2.5.2.1 Aanvullende werkzaamheden schoollocaties

Mogelijk wil Opdrachtgever voor een aantal schoollocaties een verhoogde frequentie van het dweilen van vloeren en het reinigen van tafels uitvragen in het werkprogramma (dagelijks in plaats van wekelijks). Dit omdat op deze locatie kinderdagverblijven aanwezig zijn, waardoor mogelijk een hogere frequentie van deze werkzaamheden gewenst is. Opdrachtnemer dient voor de aanvullende werkzaamheden een tarief op te geven in het prijzenblad.

2.6 Werkzaamheden op afroep – resultaat- en inspanningsgericht (alle percelen)

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren die toezien op schoonmaak en glasbewassing. 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 desbetreffende managers die vanuit de gemeente hiervoor mandaat hebben. 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 met open begroting aan (conform eventuele tarieven uit het prijzenblad);
- 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.

2.7 Organisatorische voorwaarden

2.7.1 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie(s) zijn opgenomen in ***bijlage 1A Dienstverleningsmatrix***. Op feestdagen kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden. In de Dienstverleningsmatrix zijn mogelijke tijden aangegeven per locatie. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Op alle locaties wordt overwegend overdag schoongemaakt. Het is wenselijk dat de schoonmaakmedewerker zichtbaar is, maar verstorende activiteiten, zoals stofzuigen, dienen buiten werktijd plaats te vinden.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers aanwezig zijn (buiten kantoortijden). Dit betreft in de meeste gevallen in de avond, weekenden of vakanties. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

2.7.2 Gebruik materialen en middelen

2.7.2.1 Opslag en voorraadbeheer

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. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

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.

2.7.2.2 Schoonmaakmiddelen

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 en/of verkeerd gebruik van materiaal en middelen. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

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.

2.7.2.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. 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) kunnen 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.

2.7.2.4 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- 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, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks 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 jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoplossing 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 jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- 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). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;

- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Schoonmaakvoorschriften vanuit de leverancier voor bijvoorbeeld vloeren, meubels, etc in bezit van de gemeente zullen na gunning worden gedeeld met de Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
- De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
- De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
- Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de volume en het gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

2.7.3 Kwaliteit Schoonmaak

Als geconstateerd wordt dat het werk niet, of slechts gedeeltelijk is uitgevoerd, worden op eerste verzoek van de Opdrachtgever deze werkzaamheden alsnog geheel en op de juiste manier uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Voor het eventueel extra inzetten van tijd of medewerkers kan de Opdrachtnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding.

Indien de werkzaamheden alsnog niet geheel en op de juiste wijze worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer, dan is de Opdrachtgever gerechtigd om de werkzaamheden door een derde partij, op kosten van de Opdrachtnemer, alsnog te laten uitvoeren. Opdrachtgever heeft het recht om (een deel) van de betaling op te schorten totdat de Opdrachtnemer aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

3. GLASBEWASSING

3.1 Richtlijnen

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. Veiligheidsinstructies met betrekking tot het gebruik van de gevelinstallaties op het Stadhuis zijn als ***bijlage 1D Veiligheidsinstructies gebruik gevelinstallatie*** opgenomen.

3.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

3.3 Risico- inventarisatie en evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de Opdrachtnemer per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf” in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen worden, brengt de Opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit.
De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglas zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

3.5 Organisatorische voorwaarden

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 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);
- Bij het gemeentehuis is een gondel aanwezig. Voor het juiste gebruik hiervan dient door de glazenwassers vooraf een cursus te zijn gevolgd bij de gemeente. Bij verkeerd gebruik dient de Opdrachtnemer de kosten te dragen voor herstel.
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Opdrachtnemer 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.

3.6 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever uitgangspunten gedefinieerd, de kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Het vlekvrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
- Het schoon opleveren van vensterbanken;
- Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
- Het verwijderen van het lekwater.
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

3.6.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (een deel van) de factuur voor de betreffende locatie in te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. 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 eenmaal 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 (van een ander perceel).

3.6.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

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.

4. SAMENWERKING

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1 Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.1.1 Eindverantwoordelijk management (eindverantwoordelijke tactisch niveau)

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen 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 en direct vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.1.2 Operationeel coördinator

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.

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.

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.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt per perceel, welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. 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.

4.2 Communicatie

4.2.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld. Dit overzicht geldt voor alle percelen. Echter geldt er een uitzondering voor het operationele overleg, deze dient enkel plaats te vinden voor perceel 1.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatieteam	Projectmanager Huisvesting & Facilitaire Zaken (enkel voor perceel 1) Contractmanager Team Toezicht kwaliteit	Binnen 1 maand na definitieve gunning	• Opstart- en implementatieplan; • Format (kwartaal) rapportage; • RI&E.
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Contractmanager	1x per jaar	• Jaarrapportage; • Resultaten KPI's; • Financiële voortgang; • MVO en innovatie; • Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Projectmanager Huisvesting & Facilitaire Zaken (stadhuis) Contractmanager (alle percelen) Team Toezicht kwaliteit (alle percelen)	4x per jaar	• Kwartaalrapportage; • Resultaten KPI's; • Klantbeleving; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Inzet en kwaliteit medewerkers; • Financiële voortgang.
Operationeel (enkel voor Perceel 1)	Operationeel coördinator	Projectmanager Huisvesting & Facilitaire Zaken (stadhuis)	6x per jaar	• Mutaties; • Facturatie; • Knelpunten en verbeterpunten; • Operationele aangelegenheden.

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

4.2.2 Informatievoorziening

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.

Rapportages en gesprekverslagen 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.

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).

4.3 Meldingen

4.3.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten en storingen ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via Planon. Meldingen worden automatisch doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, dient deze gekoppeld te worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing en vermelding van vermoedde oorzaak.

4.3.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, worden door Opdrachtnemer of medewerkers van Opdrachtgever gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. 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 tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de kleine calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

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 grote calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de grote calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

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.

4.3.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit.

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

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.

5. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

Opdrachtgever vindt MVOI een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

5.1 Goed werkgeverschap

5.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

5.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

De inzet van Social Return betreft een groeiscenario, vanaf de start van de overeenkomst zet Opdrachtnemer voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Gedurende de rest van de initiële looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar 10% van de loonsom.

Gemeente Almere geeft de voorkeur aan samenwerking tussen de Opdrachtnemer en de Tomingroep bij de invulling van Social Return. In Tomingroep werken acht gemeenten samen: Almere, Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren. De Tomingroep BV is een sociaal werk-leerbedrijf wat eigendom is van de gemeenten. Zie voor meer informatie www.tomingroep.nl.

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak (tabblad 2a).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de ‘Prestatietabel Social Return gemeente Almere’ gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt is en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De prestatietabel is bijgevoegd in de Offerteaanvraag.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

5.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

5.2 Milieu

5.2.1 Circulaire economie

Circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter

omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken over thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

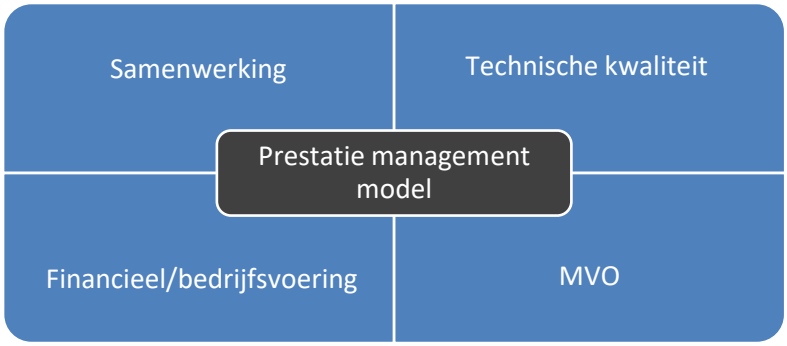
Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

5.2.2 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO2-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

6. PRESTATIEMANAGEMENT

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PRESTATIE MANAGEMENTMODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

6.1 Samenwerking

	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) 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. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	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 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. **N.B.** Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met Opdrachtgever zelf initiatieven ontplooien om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit FD te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Opdrachtgever.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) 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. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

6.2 Technische kwaliteit

	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 8 keer per contractjaar
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) • Initiële meting onvoldoende: mondelinge waarschuwing en herstel binnen 5 werkdagen; • Hermeting onvoldoende of binnen een termijn van 6 maanden een afkeur: schriftelijke waarschuwing en herstel binnen 5 werkdagen; • Tweede hermeting of binnen een termijn van 6 maanden vanaf de 1e afkeur onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht om de overeenkomst van de betreffende locatie en een door de Opdrachtgever gekozen andere locatie te beëindigen. Die extra aan te wijzen locatie, zal een locatie zijn die een substantieel onderdeel is van het perceel.			
	KPI	**Norm**	**Meetmethodiek**
2.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Minimaal 8 keer in het jaar door middel van VSR-DKS, uitgevoerd door locatiecoördinator en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) • Initiële meting onvoldoende: mondelinge waarschuwing en herstel binnen 5 werkdagen; • Hermeting onvoldoende of binnen een termijn van 6 maanden een afkeur: schriftelijke waarschuwing en herstel binnen 5 werkdagen;			

- Tweede hermeting of binnen een termijn van 6 maanden vanaf de 1e afkeur onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht om de overeenkomst van de betreffende locatie en een door de Opdrachtgever gekozen andere locatie te beëindigen. Die extra aan te wijzen locatie, zal een locatie zijn die een substantieel onderdeel is van het perceel.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	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)

- Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- Indien eenmaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is dient de Opdrachtnemer de glasbewassing te herstellen binnen 5 werkdagen, de Opdrachtgever is gerechtigd om de factuur op te schortend te houden totdat de herstelwerkzaamheden juist zijn uitgevoerd;
- Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is dient de Opdrachtnemer de glasbewassing te herstellen binnen 5 werkdagen, de Opdrachtgever is gerechtigd om de factuur op te schorten te houden totdat de herstelwerkzaamheden juist zijn uitgevoerd;
- 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 de factuur betwisten en de werkzaamheden door een derde laten uitvoeren, de kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer.

6.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

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 zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

6.4 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVOI. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVOI vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

1. Duurzame energie en transport;
2. Hergebruik van materialen;
3. Biologisch afbreekbare middelen;
4. Tegengaan van verspilling;
5. Reduceren van verpakkingsmaterialen.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Zie volledige omschrijving zoals opgenomen in 5.1.2 van het P.V.E	Rapportage door Opdrachtnemer

Beschrijving
Na de definitieve gunning dient Opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met Opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- De (verwachte) opdrachtsom
- De waardeblokken die worden ingezet
- Wijze en timing van tussenevaluatie(s)
- Wijze en timing van eindevaluatie

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen 4 weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal 12 weken.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)
Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien 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.
Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.

7. PERSONEEL

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

7.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Deze personeelsgegevens worden door de huidige contractpartijen op aanvraag ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer moet hiervoor contact opnemen met de betreffende contactpersoon. De contactgegevens zijn:

Bedrijf	Contactpersoon	E-mail
Asito	Roel Buijs	r.buijs@asito.nl
DKF Group	Jamie Kronenburg	pz@vbkro.nl
KSS & Noord Groep	Petra Klaasen-Bos	petra@kssnoord.nl
Vebego	Belma Lumbic	belma.lumbic@vebego.nl

De personeelsgegevens bestaan uit de volgens de cao vastgestelde informatie van de medewerkers die overname plichtig zijn, inclusief:

- De huidige functie van de medewerker
- Het perceel waar de medewerker werkzaam is
- Uren per week die de medewerker werkzaam is

De verdeling van de huidige partijen over de verschillende percelen is als volgt:

Perceel	Huidige leverancier
Perceel 1	Asito KSS & Noord Groep Vebego
Perceel 2	DKF Group KSS & Noord Groep Vebego
Perceel 3	DKF Group KSS & Noord Groep Vebego
Perceel 4	DKF Group KSS & Noord Groep Vebego
Perceel 5	DKF KSS & Noord Groep

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 inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

Indien één van de huidige medewerkers niet wordt overgenomen, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt vervangen door een andere medewerker waarmee een kostenbesparing gerealiseerd kan worden, wordt de vermindering in kosten doorberekend aan Opdrachtgever.

Bij vervanging van medewerkers dient Opdrachtnemer waar mogelijk een nieuwe medewerker met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten, zie ook paragraaf 5.1.2 met betrekking tot Social Return.

7.2 Eisen schoonmaakmedewerkers

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

7.2.1 Profiel

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.

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 'Basisopleiding direct leidinggevenden' (conform SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medemerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse en/of Engelse taal. 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;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het dragen van bedrijfskleding is verplicht.
- Het dragen van oordoppen/headsets is niet toegestaan.
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Alle medewerkers moeten in het bezit zijn van een VOG. Voor diegene die werkzaam zijn op een school wordt een VOG-basisonderwijs gevraagd. (Dit geldt ook voor evt. Inleenkrachten)
- Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

7.2.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

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.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

7.2.3 Indiensttreding

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 Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

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:

- Naam;
- Functie;
- 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een juiste VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

Medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en dient deze te delen met Opdrachtgever.

7.2.4 Vervanging

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.

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, 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.

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.

7.2.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt bijvoorbeeld toegangspassen (op naam) en/of sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in ***bijlage 1A*** is per locatie het toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van toegangspassen/sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas/sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

7.2.6 Parkeerbeleid

Op een aantal locaties van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van de parkeergelegenheid, op de overige Locaties dienen zij gebruik te maken van openbare parkeergelegenheden. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de parkeerkosten die worden gemaakt door medewerkers.

7.3 Veiligheid

7.3.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. 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.

7.3.2 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 gebouw gebonden 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.

7.3.3 VCA

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:

- Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA certificaat voor de leidinggevende en een VCA-certificaat voor de overige uitvoerenden);
- Er is beschikbaarheid van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren.

7.4 Signaleringstaken

De algemene taak ‘signalering & opvolging’ geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregeldheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen[1] en ongeregeldheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;

[1] Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

8. FINANCIEEL

Met betrekking tot mutatie, facturatie en indexatie van de dienstverlening dient rekening te worden gehouden met de onderstaande uitgangspunten.

8.1 Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m2 dienen als volgt te worden verwerkt:

- Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- Opdrachtnemer levert op de 25e van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m2 geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

8.2 Facturatie

De factuur moet voldoen aan alle wettelijke - en, indien van toepassing, contractuele vereisten, alsmede voorzien zijn van een ordernummer en overige door de Opdrachtgever verlangde gegevens.

Per factuur wordt één afzonderlijk ordernummer vermeld. Het kan voorkomen dat voor één pand meerdere ordernummers zijn, deze dienen dan ook op aparte facturen gefactureerd worden. Facturen dienen altijd achteraf te geschieden.

Facturen moeten voldoen aan het principe van dataminimalisatie uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Opdrachtgever is gestart met de voorbereidingen voor de vervanging van het financieel systeem. De verwachting is dat het nieuwe systeem medio 2026 in gebruik zal worden genomen. Dat kan onder andere invloed hebben op de wijze van bestellen en ontvangen van goederen en diensten en het betalen van inkoopfacturen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij aansluit bij de procesgang en werkwijze die tegen die tijd operationeel zal zijn.

Opdrachtnemer zendt zo mogelijk een e-factuur via het Peppol-netwerk. Vanaf 1 mei 2026 is een e-factuur verplicht. Is het vóór 1 mei 2026 niet mogelijk, dient de Opdrachtnemer een factuur elektronisch te zenden in enkelvoud per email rechtstreeks aan crediteuren@almere.nl. De adressering op de factuur dient als volgt te zijn:

Gemeente Almere
t.a.v. Crediteurenadministratie
Stadhuisplein 1
1315 HR Almere

In de e-factuur dienen de volgende velden met de juiste informatie te worden gevuld:

- Het ordernummer (Orderreference). Dit wordt enkel gevuld met het ordernummer van Gemeente Almere. De Opdrachtgever van contactpersoon deelt deze met Opdrachtnemer.
- De buyerreference veld wordt in overleg met de financiële administratie gevuld, of mag leeg gelaten worden.
- De leverdatum (DeliveryDate) en/of prestatieperiode (InvoicePeriod) dient te worden gevuld. Indien dit niet mogelijk is moet dit blijken uit de embedded PDF.
- Het werk/afleveradres (Delivery location) dient te worden gevuld. Indien dit niet mogelijk is dient overleg opgenomen te worden met de financiële administratie hoe dit het beste opgelost kan worden, dit moet blijken uit de embedded PDF.
- Een embedded PDF invoegen in de XML/UBL.

8.3 Indexatie

De tarieven kunnen jaarlijks, en voor het eerst één jaar na ingangsdatum van de overeenkomst, worden bijgesteld conform onderstaande methodiek. Het eerste moment van indexatie is dus 15 juli 2026.

De tarieven kunnen worden bijgesteld conform een gewogen prijsindex. 85% van de vergoeding mag volgens CBS-indexcijfer CAO lonen sector 812 schoonmaakbedrijven worden geïndexeerd: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers 2020=100 (cbs.nl) en 15 % van de vergoeding mag volgens CBS-indexcijfer CPI worden geïndexeerd: Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (cbs.nl).

De basis voor deze indexering is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:

Gewijzigd uurtarief = huidig uurtarief x $\frac{\text{Index E1}}{\text{Index E0}}$

E1 Het indexcijfer van het laatst (definitief) vastgestelde jaarcijfer voor de datum van verzoek indexeren.
E0 De waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar.

Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de tarieven. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde tarieven in het calculatieblad welke is gebruikt bij de Inschrijving.

9. TRANSITIE

9.1 Nulmeting

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.

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 partij. Deze derde partij beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Gemeente Almere