

Bijlage

Programma van Eisen

- Aangepast n.a.v. 1ste NvI

Versie 202306

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding Schoonmaak sport- en schoollocaties 2025-2031. Aan dit Programma van Eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze Opdracht van toepassing zijn.

Wijzigingen ten opzichte van de eerste gepubliceerde versie van het Programma van Eisen zijn rood onderstreept.

Inhoudsopgave

1	Algemeen	2
1.1	Locaties	2
1.2	Wijzigingen	2
1.3	Nulmeting	3
1.4	Onderaanneming	3
1.5	Code verantwoordelijk marktgedrag en CAO	3
2	Schoonmaakonderhoud	4
2.1	Reguliere schoonmaakwerkzaamheden	4
2.2	Regie schoonmaakwerkzaamheden	5
2.3	Aanvullende dienstverlening	5
2.4	Schoonmaakproducten en –middelen	6
3	Bijzonderheden per locatie	7
3.1	Sporthal Huesmolen	7
3.2	School Lage Hoek	7
3.3	Werkkasten	7
4	Schoonmaakmedewerkers	8
4.1	Schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden	8
4.2	Vervanging bij ziekte	8
4.3	Verstrekken toegangscode(s), sleutel(s) en/of tag(s)	9
4.4	Bedrijfskleding en beschermingsmiddelen	9
5	Schoonmaakkwaliteit	10
5.1	Dagelijks Controle Systeem	10
5.2	Kwaliteit schoonmaakonderhoud	10
5.3	Kritieke Prestatie Indicatoren	11
6	Samenwerking	13
6.1	Contactpersoon	13
6.2	Overlegstructuur	13
6.3	Rapportages	13
6.4	Melden en klachten vanuit de gemeente	13
6.5	Informatievoorziening	13
6.6	Facturering	14

1 Algemeen

De scope van de opdracht omvat het schoonmaakonderhoud van zeven binnensportaccommodaties en één bredeschool (verder: locaties). U bent verantwoordelijk voor een schone en hygiënische omgeving op deze locaties. Door een hoge bezettingsgraad en een matige gebruikersdiscipline is de vervuilingsgraad op de locaties groot.

Er geldt geen overnameverplichting van schoonmaakmedewerkers van de vorige dienstverlener.

1.1 Locaties

De schoon te maken locaties zijn:

Adres	Bestemming	Gebruikersgroepen die gebruik maken van uw dienstverlening	Uur verhuur	Oppervlakte (m ²)
Lage Hoek 71, Zwaag	Brede School	Scholen, Kinderopvang	Nee	2321
Julianalaan 4, Hoorn	Gymzaal	Scholen, Sportverenigingen	Ja	435
Prins Willem Alexanderstraat 11, Hoorn	Gymzaal	Scholen, Sportverenigingen	Ja	447
Gerritsland 56, Hoorn	Gymzaal	Scholen, Sportverenigingen	Ja	438
Tweeboomlaan 102b, Hoorn	Gymzaal	Scholen, Sportverenigingen	Ja	502
De Huesmolen 59, Hoorn	Sporthal	Scholen, Sportverenigingen, Particulieren	Ja	1350
Grote Beer 3a, Hoorn	Sporthal	Scholen, Sportverenigingen, Particulieren	Ja	1214

De locaties zijn allen goed te bereiken. Parkeren kan in de nabije omgeving. In hoofdstuk 3 staan de bijzonderheden per locatie beschreven. In de bijlage Calculatiemodel vindt u meer informatie over de locaties zoals ruimtecategorieën, m² per ruimte, vloerafwerking en onderhoudsfrequentie.

Gebruikers

De gemeente verhuurt (delen van) de locaties aan scholen, kinderopvang, sportverenigingen en particulieren. Ruimtes worden aan gebruikers verhuurd per periode, dag, dagdeel en/of per uur.

De gemeente is verantwoordelijk voor de verhuur van de ruimtes. Het verhuurrooster is digitaal inzichtelijk.

Ontwikkelingen

- Door vorming van een IKEC (Integraal Kind Expertise Centrum¹) wordt mogelijk de schoonmaakdienstverlening op locatie Lage Hoek in de toekomst ondergebracht bij het IKEC.
- Het sportbeleid van de gemeente Hoorn is erop gericht zoveel mogelijk inwoners in beweging te krijgen. Dit kan resulteren in langere openingstijden van en meer gebruik van de gymzalen en sporthallen. Hierbij is de verwachting dat de vervuilingsgraad daardoor zal toenemen.

1.2 Wijzigingen

Het aantal schoon te maken binnensportaccommodaties, schoollocaties en/of ruimtes binnen deze locaties kan wijzigen door onder andere gebruik, renovatie, verbouw, nieuwbouw en overdracht (van beheer) naar of van andere organisatie(s). Dit geldt ook voor de gevraagde dienstverlening. U kunt geen rechten ontlenen aan de (financiële) omvang van de overeenkomst.

- Grote wijzigingen maken wij minimaal 6 weken vooraf aan u bekend.
- Bij het toevoegen of vervallen van complete locaties geldt een termijn van 3 maanden.

¹ Samenwerking waarin onderwijs, zorg en opvang de krachten bundelen

Wijzigingen houdt u bij in het calculatiemodel.

- Wijzigingen worden vanaf de operationele ingangsdatum van de wijziging verrekend op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Dit kan ook met terugwerkende kracht.

1.3 Nulmeting

Na gunning vindt er een nulmeting plaats. Tijdens de nulmeting beoordeelt u samen met ons en de huidige dienstverlener de status van het schoonmaakonderhoud van de locaties. Op basis van deze beoordeling worden er afspraken gemaakt en vastgelegd over eventuele herstelwerkzaamheden door de huidige dienstverlener.

De nulmeting wordt drie weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt u een eventuele achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

1.4 Onderaanneming

U mag alleen onderaannemers inschakelen na schriftelijke toestemming van de gemeente.

1.5 Code verantwoordelijk marktgedrag en CAO

De gemeente onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van u dat u in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. De gemeente wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk door u worden toegepast.

2 Schoonmaakonderhoud

U bent verantwoordelijk voor het uitvoeren van reguliere (dagelijks en periodiek) en regie schoonmaakwerkzaamheden en aanvullende dienstverlening.

2.1 Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

Dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd conform het werkprogramma en de aanwijzingen. Deze zijn als bijlagen toegevoegd.

- Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een werkprogramma ontworpen.
- Afwijkingen op het werkprogramma worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van de gemeente.

Schoonmaaktijden

U voert het dagelijks schoonmaakonderhoud uit op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de schoolvakanties (regio Noord) en nationaal erkende feestdagen (verder: schoolvakanties). Bij het uitvoeren van het dagelijkse schoonmaakonderhoud houdt u rekening met het volgende:

- Alle locaties zijn schoon vóór aanvang van het onderwijs om 08.00 uur
 - Voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor de sporthallen en gymzalen geldt dat u het schoonmaakonderhoud uitvoert tussen 06:00 en 08:00 uur.
 - Voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor de locatie Lage Hoek geldt dat u het schoonmaakonderhoud uitvoert na sluiting van de school. Dit met uitzondering van de ruimtes van de opvang. Deze mag u pas schoonmaken na sluiting van de opvang. De school sluit op dit moment om 16:00 uur en de opvang sluit op dit moment om 19.30 uur.
- Voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor tussenronde op de Huesmolen geldt dat u het schoonmaakonderhoud uitvoert na schooltijd én voor aanvang avondverhuur.
 - Op dit moment wordt de tussenronde uitgevoerd tussen 17:00 uur en 18:00 uur.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

Periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden met een frequentie die lager is dan 1x per week, maar minimaal 1x per jaar. De periodieke werkzaamheden worden door u gepland.

Schoonmaaktijden

Bij het uitvoeren van het periodieke schoonmaakonderhoud houdt u rekening met het volgende:

- Het verhuurrooster is bepalend voor wat betreft het tijdstip voor het uitvoeren van het periodieke schoonmaakonderhoud. U kunt het verhuurrooster digitaal real-time raadplegen.
- U overlegt uiterlijk elke 15 januari een concept jaarplanning voor het lopende jaar. Uit deze jaarplanning is in één overzicht duidelijk wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd.
- U voert ook onderhoudswerkzaamheden uit tijdens de schoolvakanties. In de schoolvakanties vervalt de dagelijkse schoonmaak en worden periodieke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd. Een definitieve planning van de onderhoudswerkzaamheden geven wij uiterlijk 2 weken voor aanvang aan u door. Indien door onderhoudswerkzaamheden de geplande schoonmaakwerkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden zal in overleg een andere datum worden afgestemd.

Hoge delen

U maakt één keer per jaar de hoge delen in de gymzalen en sporthallen schoon. Hierbij houdt u rekening met het volgende:

- U verwijdert stof, spinnenwebben en ander vuil van hoge oppervlakken (bijv. plafondbalken, ventilatiekanalen, lampen, tribuneconstructies) boven de 2.50 meter.
- U voert de schoonmaak van hoge delen op sportlocaties professioneel, veilig en met minimale verstoring uit.
- U maakt gebruik van valbeveiliging en goedgekeurde klimmaterialen (hoogwerkers, steigers).

Vloeronderhoud

Voor het vloeronderhoud houdt u rekening met het volgende:

- De sportvloeren in de gymzalen en sporthallen worden volgens de voorschriften van de vloerleveranciers schoongemaakt (zie bijlage Onderhoudsvoorschrift Indoor Sport 2023 en Bijlage Tips ingebruikname vloer Indoor Sport 2023).
- Overige vloeren worden conform bijlage Aanwijzingen schoonmaakonderhoud schoongemaakt.

2.2 Regie schoonmaakwerkzaamheden

Wij kunnen u schriftelijk opdracht geven om aanvullende en/of andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden uit voeren op de locaties.

- Werkzaamheden worden verrekend op basis van een vast vooraf vastgestelde (uur)tarief in het calculatiemodel.

2.3 Aanvullende dienstverlening

Verplaatsen meubilair

Indien dit voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden is vereist, is de dienstverlener verantwoordelijk voor het verplaatsen en op dezelfde plaats terugzetten van het meubilair en (speel)toestellen.

Openen en sluiten

Indien er geen gebruikers meer aanwezig zijn, bent u bij het binnenkomen en/of weggaan verantwoordelijk voor het:

- sluiten van ramen en deuren;
- het uitdoen van verlichting;
- het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties (indien aanwezig).

Kosten voortvloeiend uit het onjuist uit- of inschakelen van alarminstallaties zijn voor uw rekening.

Afvaltransport

- Op locatie Grote Beer, de Huesmolen en Lage Hoek zijn er afvalcontainers aanwezig. U deponeert al het afval na beëindiging van de schoonmaakwerkzaamheden in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Vuilniszakken dienen gesloten in de containers gedeponereerd te worden. Indien de afvalinzameling op een locatie wijzigt, past u uw dienstverlening hierop aan.
- Op de overige locaties is er geen container aanwezig. U voert het afval van deze locaties na beëindiging van de schoonmaakwerkzaamheden zelf af of u mag de afgesloten afvalzakken tijdens openingstijden van het Stadhuis deponeren in de daarvoor geschikte containers bij het Stadhuis, Nieuwe Steen 1 [tijdens de openingstijden van het Stadhuis \(maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur t/m 17.00 uur, m.u.v. feestdagen\)](#).

Sanitaire voorzieningen

Wij stellen de sanitaire benodigdheden beschikbaar.

- U bent verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire voorzieningen. U bestelt hiervoor de sanitaire voorzieningen in een online omgeving van de door ons gecontracteerde leverancier.
- De leverancier van de sanitaire voorzieningen draagt zorg voor levering op locatie (in overleg met de gemeente). U bent verantwoordelijk voor het opslaan van de sanitaire voorzieningen in de werkkast.
- U beheert proactief de voorraad en zorgt voor een passende voorraad per locatie. Dit om misgrijpen te voorkomen. Bovendien wordt voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen.
- Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Signalerende functie

- U vervult een signalerende functie in de breedste zin van het woord.
- Indien er sprake is van niet juist functioneren van bijvoorbeeld sanitaire voorzieningen en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals bijvoorbeeld defecte verlichting, meldt u dit via de mail naar een nader te verstrekken e-mailadres.
- In het geval van spoed meldt u dit direct aan de aangewezen contactpersoon van de gemeente. Buiten kantooruren meldt u dit aan de Storingstelefoon via een nader te verstrekken telefoonnummer.

2.4 Schoonmaakproducten en –middelen

Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht

Alle door u te gebruiken schoonmaak producten voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.

Op de locatie(s) zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door u, gebruikte middelen aanwezig.

Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen en doseersystemen is verplicht

De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare-, als in droge vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing 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, inclusief een werkinstructie voor het personeel, dat de doseerinstructies voor het verdunnen van schoonmaakproducten moet worden gevolgd, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. U ziet toe op juiste toepassing van deze instructies.

Gebruik grootverpakkingen en navulbare flacons is verplicht

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

3 Bijzonderheden per locatie

3.1 Sporthal Huesmolen

- De sportvloer van de sporthal wordt wekelijks standaard op de maandag geschrobd.
- De toiletten en kleedruimten worden twee keer per dag schoongemaakt:
 - Tussen 06:00 en 8:00 uur
 - Tijdens de tussenronde (op dit moment wordt de tussenronde uitgevoerd tussen 17:00 uur en 18:00 uur).

3.2 School Lage Hoek

- Lage Hoek is een brede school. Dit betekent dat er meerdere gebruikers gebruik maken van deze locatie.
- Een deel van deze locatie is tevens in gebruik door een consultatiebureau/GGD. Het consultatiebureau/de GGD heeft de schoonmaak van hetgeen ze huren in eigen beheer, dit deel valt daarom buiten de scope van de opdracht.
- In de schoolvakanties is de kinderopvang aanwezig. De ruimtes die zij in beheer hebben dienen gedurende de schoolvakanties dagelijks schoon gemaakt te worden. U dient hiervoor een stelpost in het calculatiemodel op te nemen.
- Voor de school geldt dat de linoleumvloeren jaarlijks in de zomervakantie voorzien worden van een nieuwe waslaag. U bent verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van het meubilair en stemt dit voor aanvang zomervakantie zelf af met de locatieverantwoordelijke op locatie.
- In verband met veiligheid is het belang nog groter dat er op deze locatie met vaste schoonmaakmedewerker(s) wordt gewerkt. Deze medewerkers worden aan de desbetreffende locatieverantwoordelijke voorgesteld .

3.3 Werkkasten

Op iedere locatie is een werkkast beschikbaar. U bent zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhoud van de werkkasten.

4 Schoonmaakmedewerkers

4.1 Schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden

Schoonmaakmedewerkers

Het schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd door vakbekwame en opgeleide medewerkers die zelfstandig kunnen werken en de Nederlandse taal machtig zijn in woord en bij voorkeur in geschrift.

- Vakbekwame en opgeleide medewerkers hebben minimaal de 'basisvakopleiding schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig) gevolgd. Nieuwe medewerkers dienen uiterlijk 6 maanden na indiensttreding te beschikken over een 'basisopleiding schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig).
- De Schoonmaakmedewerkers kennen de locatie waar zij schoonmaken en zijn op de hoogte van de aangegeven vluchtroutes.

Leidinggevenden

Schoonmaakmedewerkers staan onder directe leiding van gekwalificeerde leidinggevenden.

Leidinggevenden zijn de Nederlandse taal machtig in zowel woord als geschrift.

- De leidinggevenden zijn proactief, klant- en mensgericht en communicatief vaardig. Wij verwachten zichtbare toegankelijke en bereikbare aansturing van de schoonmaakmedewerkers op de locaties.
- Gekwalificeerde leidinggevenden hebben minimaal de opleiding 'Basisopleiding direct leidinggevenden' (conform SVS of gelijkwaardig).

De leidinggevende zijn eerste aanspreekpunt voor de aangewezen contactpersoon van de gemeente.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

- De door u ingezette schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden zijn [bij aanvang van de overeenkomst](#) in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) op screeningsprofiel 41, niet ouder dan 6 maanden.
- Nieuwe medewerkers die tijdens de contractperiode instromen, zijn bij aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een VOG op screeningsprofiel 41, niet ouder dan 6 maanden. U overlegt hiervoor het bewijsstuk uiterlijk 5 weken na start van de werkzaamheden.

Overzicht medewerkers

Bij elke mutatie ontvangen wij van u een actueel overzicht van de door u ingezette medewerkers. Dit overzicht bevat minimaal de volgende gegevens:

- Locatie
- Namen van de schoonmaakmedewerker(s)
- Per medewerker:
 - dag(en) en tijdstip(pen) waarop de medewerker het schoonmaakonderhoud uitvoert
 - tag of sleutels in bezit

4.2 Vervanging bij ziekte

Bij tijdelijke of langdurige afwezigheid van medewerkers, zorgt u voor gelijkwaardige vervanging.

- Indien de vervanging consequenties heeft voor het tijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, meldt u dit vóór 08.00 per mail aan ons. Hierbij geeft u aan wanneer de uitvoering alsnog plaatsvindt.

4.3 Verstrekken toegangscode(s), sleutel(s) en/of tag(s)

- U meldt nieuwe medewerkers uiterlijk één week voor aanvang van de werkzaamheden per mail bij de aangewezen contactpersoon van de gemeente. Dit in verband met het verstrekken van toegangscode(s), sleutel(s) en/of tag(s).
- De door de gemeente verstrekte toegangscode(s), sleutels, en/of tags zijn persoonlijk en niet overdraagbaar zonder toestemming van de gemeente. De schoonmaakmedewerker tekent voor ontvangst van de sleutels.
- Uiterlijk één week na beëindiging van het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud door een schoonmaakmedewerker op een locatie, levert u de sleutel en/of tag in bij de aangewezen contactpersoon van de gemeente.
- U bent verantwoordelijk voor het gebruik, voorkomen van verlies en beheer van de toegangscode(s), sleutels en/of tags. Bij verlies bent u verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.
- Vermissing van een of meerdere toegangscode(s), sleutels en/ of tags meldt u direct bij de contactpersoon van de gemeente.

4.4 Bedrijfskleding en beschermingsmiddelen

U ziet erop toe dat:

- Schoonmaakmedewerkers herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding dragen.
- De vereiste beschermingsmiddelen dragen.

Bij het niet dragen van bedrijfskleding en/of beschermingsmiddelen kunnen wij de betrokken persoon de toegang tot de locatie(s) ontfzeggen.

5 Schoonmaakkwaliteit

De kwaliteit van de schoonmaak komt minimaal overeen met hetgeen is opgenomen in de bijlage Werkprogramma.

5.1 Dagelijks Controle Systeem

Voor het aan- en bijsturen van de schoonmaakwerkzaamheden maakt u gebruik van het Dagelijks Controle Systeem (DKS) of een gelijkwaardig systeem. U controleert elke locatie minimaal 1 x keer per maand. De controleformulieren/rapportages hiervan worden maandelijks per locatie naar ons gemaild.

5.2 Kwaliteit schoonmaakonderhoud

Wij beoordelen de kwaliteit van het geleverde schoonmaakonderhoud volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Dit doen wij op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Kantoor-/spreekkamers, sportruimten en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst voeren wij VSR kwaliteitsmetingen uit conform NEN 2075. Op dit moment worden deze metingen in opdracht van ons uitgevoerd door CONTRAST. De frequentie van de VSR kwaliteitsmetingen is in basis tweemaal per jaar. Wij zijn vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk aan u gerapporteerd. U geeft direct na de rapportage oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

Indien tijdens een VSR Kwaliteitsmeting een afkeur in één of meer ruimtes van de locatie wordt behaald, treden de volgende vervolgstappen in werking:

- U zorgt dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een her-controle plaats.
- Wij brengen de kosten voor her-controles separaat bij u in rekening.
- Indien bij de her-controle het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtes van de locatie, blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien op een locatie voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her-controles) zijn wij gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen ons het recht geeft de totale overeenkomst te beëindigen.

Beoordeling KPI

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer 8 als norm.

Het cijfer 8 wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Dit betreft de resultaten van metingen van zowel de reguliere- als her-controles. Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer:

$$\left(\frac{\text{Aantal metingen met een voldoende}}{\text{Totaal aantal metingen}} \times 100 \right) \div 10$$

Voorbeeld berekening rapportcijfer

VSR Kwaliteitsmeting	Datum	Resultaat
2025.1	6-3-2025	Voldoende
2025.2	17-6-2025	Onvoldoende
2025.2 1 ^{ste} hercontrole	1-7-2025	Voldoende
2025.3	24-9-2025	Voldoende
2025.4	13-12-2025	Voldoende

$$\left(\frac{\text{Aantal metingen met een voldoende}}{\text{Totaal aantal metingen}} \times 100 \right) \div 10 \rightarrow \left(\frac{4}{5} \times 100 \right) \div 10 \rightarrow \text{rapportcijfer 8}$$

5.3 Kritieke Prestatie Indicatoren

KPI	Meet frequentie	Norm over een jaar
VSR-KMS	Zie paragraaf 5.2	Minimaal rapportcijfer 8
VSR-KMS	Her-controles indien aan de orde	100% goedkeur
Programma van Eisen audit (Zie paragraaf 'Programma van Eisen audit')	1 x per jaar	100% van alle aspecten is gerealiseerd
Kwaliteitsaspecten inschrijving	Zie paragraaf 'Kwaliteitsaspecten Inschrijving'	100% van alle aspecten is gerealiseerd (alle aspecten conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener)
No show	4 meetmomenten per jaar	Minimaal 95% aanwezigheid op locatie

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Wij behouden ons het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Als blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert u een Plan van Aanpak aan om de afwijkingen te herstellen en concrete verbetering te realiseren.

Programma van eisen audit

Tijdens deze programma van eisen audit (verder PVE- audit) beoordelen wij of u de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen. Wij doen dit op basis van onderstaande aspecten:

Aspecten	Ja	Nee
1 Alle door dienstverlener ingezette schoonmaakmedewerkers en leidinggevenden zijn in het bezit van een VOG (screeningsprofiel 41, niet ouder dan 6 maanden).		
2 De gemeente heeft schriftelijk toestemming gegeven bij de inzet van onderaannemers.		
3 De dienstverlener zet vakbekwame en opgeleide medewerkers in.		
4 De dienstverlener zet gekwalificeerde leidinggevenden in.		
5 Schoonmaakmedewerkers dragen herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding.		
6 Op elke locatie is een logboek aanwezig én het logboek wordt op de juiste wijze gebruikt.		
7 Op elke locatie is een compleet en actueel gebouwinformatieboek aanwezig.		

Wij zijn vrij om jaarlijks nieuwe KPI('s) vast te stellen.

Beoordeling KPI

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de overeenkomst, houden wij een PvE-audit. Dit doen wij deels tijdens het schoonmaakproces. Per aspect kunnen wij de volgende oordelen geven:

- Ja volgens programma van eisen
- Nee niet volgens programma van eisen

Aspecten die beoordeeld zijn met 'Nee' moeten na 2 maanden met 'Ja' beoordeeld worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

- Als er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan.
- Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende eis.

Kwaliteitsaspecten Inschrijving

Na gunning benoemen wij minimaal één extra KPI op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de Inschrijving van de beoogd dienstverlener. Welke KPI('s) dit zijn, is ter beoordeling aan de gemeente. Wij melden de KPI('s) vóór de ingangsdatum van de overeenkomst aan de beoogd dienstverlener.

Wij zijn vrij om jaarlijks nieuwe KPI('s) vast te stellen.

Beoordeling KPI('s)

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de overeenkomst, beoordelen wij de KPI('s). Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
- Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

6 Samenwerking

6.1 Contactpersoon

Vanuit zowel de gemeente als vanuit u is er één vaste contactpersoon. Deze contactpersoon fungeert als primair aanspreekpunt voor alle operationele en contractuele zaken en zorgt voor een efficiënte en eenduidige communicatie tussen beide partijen.

6.2 Overlegstructuur

Gedurende de samenwerking zullen in ieder geval onderstaande overleggen plaatsvinden:

- Operationeel overleg – De frequentie en invulling worden in overleg vastgesteld, met als uitgangspunt één keer per maand. Doel van het gesprek is de afstemming van het dagelijkse schoonmaakonderhoud.
- Jaarlijks contractmanagementoverleg – Doel van het gesprek is het evalueren van de dienstverlening. De exacte planning en inhoud wordt nader afgestemd tussen beide partijen.

6.3 Rapportages

Wij ontvangen twee keer per jaar een rapportage met daarin de volgende onderwerpen:

- Overzicht van de ontvangen klachten (aard/ soort, wijze van oplossing)
- Aanbevelingen en verbeterpunten;
- Overzicht van medewerkers gevolgde opleidingen, overzicht datum VOG.

Na gunning worden de definitieve onderwerpen vastgesteld. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de onderwerpen wijzigen.

6.4 Melden en klachten vanuit de gemeente

Via het e-mailadres servicedesk@hoorn.nl worden alle klachten en meldingen geregistreerd en naar u doorgezet. Nadat de melding/klacht door u is afgehandeld koppelt u dit terug via ditzelfde e-mailadres, onder vermelding van het registratienummer en wijze van oplossing.

Binnen 24 uur ontvangen wij van u een eerste reactie op de melding/klacht. De melding en klacht wordt zo snel mogelijk wordt opgelost.

6.5 Informatievoorziening

Op iedere locatie draagt u zorg voor een duidelijke en toegankelijke informatievoorziening met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden. Gebruikers hebben inzicht in welke schoonmaakactiviteiten op welke moment worden uitgevoerd. De wijze van communicatie is helder, actueel en zichtbaar voor gebruikers. U maakt hierbij op elke locatie gebruik van een logboek en gebouwinformatieboek.

Logboek

U bent verantwoordelijk dat er op alle locaties een logboek aanwezig is. Hierbij houdt u rekening met het volgende:

- De schoonmaakmedewerker tekent dagelijks af, voorzien van naam, datum en tijdstip uitvoering werkzaamheden.
- De leidinggevende tekent af wanneer deze de locatie heeft bezocht.
- Volle logboeken worden ingeleverd bij de aangewezen contactpersoon van de gemeente.

Gebouwinformatieboek

U bent verantwoordelijk dat er op alle locaties een gebouwinformatieboek aanwezig is, met daarin minimaal de volgende onderdelen:

- Adresgegevens van de locatie
- Plattegrond en ruimtestaat
- Het werkprogramma, in leesbare en duidelijke werkinstructie
- Aanvullende afspraken tussen u en de gemeente
- Veiligheidsbladen/Productbladen van aanwezige/gebruikte producten

U bent verantwoordelijk voor het actueel houden van het gebouwinformatieboek op de locaties.

6.6 Facturering

U factureert conform de tarieven zoals vastgelegd in het calculatiemodel.

- Facturatie van het reguliere schoonmaakonderhoud vindt plaats in 12 gelijke maandelijkse termijnen.
 - Totaal factuurbedrag, zowel incl. als excl. BTW
 - Factuurbedrag, zowel incl. als excl. BTW per locatie (naam en adres)
 - Maand van uitvoer
 - Boekingsnummer per locatie (zie Calculatiemodel):
- Regiewerkzaamheden worden apart, 1 x per maand, achteraf gefactureerd uiterlijk één maand nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. U zet de volgende gegevens op de factuur:
 - Omschrijving werkzaamheden
 - Locaties (naam en adres)
 - Boekingsnummer
 - TOPDESK-nummer
 - Uren/ aantal en tarief

Indexering

- De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2026.
- Partijen mogen één keer per jaar op 1 januari de tarieven aanpassen. De eerste mogelijkheid voor een prijsaanpassing is 1 januari 2027. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
- Prijsaanpassing:
 - loongerelateerde kosten: op basis van de afspraken in de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf kunt u een voorstel indienen.
 - niet loongerelateerde kosten: op basis van de CBS-index Dienstprijzen CPA 812 Reiniging (index 2021=100) kunt u een voorstel indienen.
 - De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt:
$$\left(\frac{\text{indexcijfer 2de kwartaal huidig jaar} - \text{indexcijfer 2de kwartaal voorgaand jaar}}{\text{indexcijfer 2de kwartaal voorgaand jaar}} \right) \times 100\%$$
 - Als het CBS de publicatie van het prijsindexcijfer staakt, wordt in overleg aansluiting gezocht bij een vergelijkbare indexeringsmethode.
 - U maakt op componentniveau inzichtelijk waar de voorgestelde verhoging op is gebaseerd. U maakt hierbij gebruik van een door de gemeente aan te leveren tariefvergelijkingdocument.