

Algemene eisen	
	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen.
01	De opdrachtgever wijst per locatie één persoon (en eventueel een vervanger), aan van haar eigen organisatie die bevoegd is om vanuit de overeenkomst nadere opdrachten te plaatsen. Voor deze nadere opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een nadere opdracht waarin de overeenkomst niet voorziet.
02	Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden. Werknemers van opdrachtnemer dienen minimaal de Nederlandse taal te beheersen.
03	De opdrachtnemer beschikt over het keurmerk Schoon van Schoonmakend Nederland met als aanvulling de module Glas en Gevel.
Overlegstructuur	
04	In de eerste 2 maanden van het contract vindt elke week een kort overleg plaats om de voortgang te bespreken en de dienstverlening te verfijnen. Vanaf de 3^e maand is een structureel overleg op locatie van opdrachtgever gewenst volgens onderstaand schema met verslaglegging door de opdrachtnemer. • <u>Tactisch niveau 4 x per jaar in aanwezigheid van:</u> Opdrachtnemer: Objectleider Opdrachtgever: Adviseur Facilitaire zaken • <u>Strategisch niveau 1 x per jaar in aanwezigheid van:</u> Opdrachtnemer: Regiomanager en objectleider Opdrachtgever: Adviseur Facilitaire zaken Opdrachtnemer levert voor de overleggen een managementrapportage, met hierin minimaal de volgende informatie: 1. Uitkomsten van de controles, waaronder ook de positieve elementen 2. Aantal klachten (inclusief aard van de klacht, veiligheidsrisico's en getroffen maatregelen) 3. Uitgevoerde extra (regie)werkzaamheden (indien van toepassing).
ARBO- en milieueisen/duurzaamheid	
05	De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden door gebruik van ecologische middelen.
06	Medewerkers van opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO-wetgeving, beschikken over de juiste beschermingsmiddelen (indien van toepassing) en maken hier gebruik van.
07	Opdrachtnemer draagt zorg dat werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers die op de hoogte zijn van werkafspraken en geldende procedures van opdrachtgever.
08	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever dragen medewerkers van opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van opdrachtnemer.
09	De gemeente Alkmaar hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van opdrachtnemers die deze visie ondersteunen. De gemeente Alkmaar stelt daarbij de volgende eisen: • De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. • De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voor bevochtigde

	producten en producten die voor de impregneren en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). • 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 • Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
	Facturatie
10	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) achteraf op basis van de werkelijke en juiste werkzaamheden met uitsplitsing per locatie en een totaalbedrag.
11	Facturatie dient altijd binnen drie weken na afloop van de betreffende maand plaats te vinden.
12	Op de factuur dient tenminste te worden vermeld: • periode van dienstverlening • KvK-nummer opdrachtnemer • btw-nummer opdrachtnemer • factuurdatum • Verplichtingsnummer per locatie • onderwerp: schoonmaakdiensten ASON • per locatie een sub-totaal Uw factuur moet altijd aan de wettelijke eisen voldoen. Een overzicht van deze eisen vindt u op de website van de Belastingdienst. Aanlevering van een factuur kan op de volgende manier: Als pdf-factuur, de factuur inclusief bijlagen in 1 pdf, dient dan naar het volgende emailadres facturen@alkmaar.nl te worden gestuurd.
	Houding en gedrag
13	Medewerkers van opdrachtnemer discrimineren niet en weten om te gaan met de specifieke doelgroepen ivm stress, PTSS, angsten en agressie van bewoners.
14	Er wordt van opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van het voorkomen en melden van schade tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst.
15	Indien een medewerker van opdrachtnemer constateert dat een sanitaire voorziening defect is, wordt hiervan via mail een melding gemaakt bij de opdrachtgever zodat deze kan zorgen voor reparatie/vervanging.
16	Opdrachtnemer toont proactief gedrag. Hieronder wordt onder ander verstaan dat tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de zichtbare verstoringen worden weggenomen; indien van toepassing worden dagelijks stoelen aangeschoven en in het oog springend vuil verwijderd. Indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden nog medewerkers van de gemeente Alkmaar aanwezig zijn in de kantoorruimten dan worden betreffende ruimten in overleg met de aanwezige medewerkers schoongemaakt.
17	Schoongemaakte ruimten worden na de werkzaamheden van de opdrachtnemer afgesloten (dichtdoen van een deur) tenzij medewerkers van opdrachtgever aanwezig zijn.
18	Indien de medewerker van de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden bij een verlaten ruimte zaken tegenkomt, bv. een open raam, leeg koffiekopje/ drinkbeker, niet aangeschoven stoel(en) o.i.d. dan wordt er een proactieve houding van de werknemer verwacht en worden deze respectievelijk dichtgedaan, opgeruimd en netjes aangeschoven.
19	Medewerkers van opdrachtnemer zijn niet langer aanwezig op locatie van de opdrachtgever dan noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. Indien een medewerker van de opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de

	opdrachtgever niet houdt aan instructies en van toepassing zijnde regelgeving is opdrachtgever gerechtigd de betreffende medewerker toegang tot de locatie te ontfeggen. Indien er wijzigingen hierin zijn zal dit direct worden gemeld aan de opdrachtgever. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn niet buiten de aangegeven uren in het gebouw. Als dit toch moet dan informeert opdrachtnemer eerst de sleutelhouder van de opdrachtgever.
20	Wanneer een medewerker van opdrachtnemer zich op locatie van opdrachtgever schuldig maakt aan diefstal, ongeoorloofd gebruik van eigendommen van opdrachtgever of ander wangedrag zal deze medewerker direct de toegang tot de locaties van opdrachtgever ontfegd worden en zal opdrachtgever aangifte doen bij de politie.
21	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractbeheerder van de opdrachtgever nadere afspraken (binnen de scope van de overeenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken, anders dan regiewerk. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere type dienstverlening dan conform opdracht, of welke afwijkende contractuele afspraak dan ook. Deze contractuele nadere afspraken zijn nietig.
Veiligheid	
22	Het kan zijn dat medewerkers van opdrachtnemer beschikking krijgen tot toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes. Indien dit het geval is zal de betreffende medewerker voor ontvangst een verklaring van ontvangst ondertekenen.
23	Toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zijn niet overdraagbaar zonder toestemming van opdrachtgever. Bij verlies van toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes zal hiervan direct melding gemaakt worden bij opdrachtgever. Eventuele vervangingskosten (inclusief eventuele bijkomende kosten door verlies) zijn voor rekening van opdrachtnemer.
24	Bij beëindiging van de overeenkomst dienen alle toegangssleutels, toegangspassen en/of inbraak- en alarmcodes weer bij opdrachtgever ingeleverd te worden.
25	De medewerkers van opdrachtgever gaan niet in discussie met bewoners en verwijzen bij vragen of opmerkingen naar de locatiemanager.
26	Indien bewoners agressief gedrag jegens medewerkers van opdrachtnemer vertonen, wordt dit direct gemeld bij de teamleider en de locatiemanager.
Klachten	
27	Klachten over de dagelijkse werkzaamheden worden uiterlijk binnen één werkdag opgelost. Opdrachtgever krijgt binnen één werkdag per mail terugkoppeling over de afhandeling van de klacht. Klachten over periodieke werkzaamheden worden binnen vijf werkdagen opgelost. Na oplossing van een klacht over periodieke werkzaamheden krijgt opdrachtgever binnen één werkdag per mail terugkoppeling hoe de klachten is verholpen. Opdrachtgever verzorgt de terugkoppeling naar de melder (indien van toepassing).
28	Klachten over medewerkers van opdrachtgevers worden vastgelegd en besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien nodig worden passende maatregelen genomen.
Kwaliteit schoonmaak	
29	Bij schoonmaken van vloeren plaatst de medewerker van opdrachtnemer een waarschuwbord op het moment dat de vloer nat wordt gereinigd.
30	Werkzaamheden “periodiek” worden jaarlijks in november in een conceptplanning ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever. Vervolgens wordt de planning vastgesteld.
31	Bij afwezigheid van een in te zetten medewerker van opdrachtnemer (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) zorgt opdrachtnemer ervoor dat er voortgang van de werkzaamheden kan plaatsvinden, waarbij dezelfde kwaliteiten worden geboden.
32	Voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden benodigde materialen, machines, gereedschappen, afvalzakken en schoonmaakmiddelen dienen door opdrachtnemer ruim voldoende op locatie van de opdrachtgever beschikbaar gesteld te worden en dienen bij de opgegeven prijzen in te zitten. Onder voldoende verstaat de opdrachtgever: voldoende schoonmaakdoeken zodat een schoonmaakster niet te lang hetzelfde doekje moet gebruiken,

	maar zeker 4x per dag (of vaker indien nodig) kan wisselen voor een nieuwe. De schoonmaakkar moet bij aanvang van de overeenkomst in goede en nette staat zijn en dagelijks gevuld zijn met alle benodigde middelen. De voorraad in de werkkasten is te allen tijde voldoende.
33	Opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de sanitaire disposables in de dispensers: toiletpapier, handzeep en handdoeken en dergelijke. Opdrachtgever draagt zorg dat er voldoende voorraad is.
34	Materialen kunnen in door opdrachtgever beschikbaar gestelde werkkasten opgeborgen worden. Medewerkers sluiten deze werkkasten na uitvoering van de werkzaamheden af zodat deze niet beschikbaar zijn voor andere medewerkers. Het onderhouden en netjes houden van de werkkast en het desinfecteren van de gebruiksmiddelen behoren tot de dagelijkse werkzaamheden. De aanwezigheid van voorraden schoonmaakmiddelen/-materialen en sanitaire producten in publieke/ algemene ruimten is niet toegestaan. De opdrachtnemer neemt voorraden in ontvangst en vult de voorraden in de werkkasten aan.
35	Opdrachtnemer conformeert zich aan de NEN 2075 (VSR-KMS) met inachtneming van de door het VSR geadviseerde en hieronder aangegeven AQL-niveaus per ruimtesoort en de actuele borgtekst van de VSR-KMS voor de definities voor het minimale resultaat van schoon voor de elementen welke binnen de gebouwen van opdrachtgever aanwezig zijn. De controles worden op kosten van opdrachtgever uitgevoerd. De AQL-niveaus zijn: • 4% voor sanitair • 7% voor kantoorruimtes • 7% voor verkeersruimtes Daarnaast wordt de kwaliteit gewaarborgd volgens de aanbieding van de winnende inschrijver.
36	VSR keuring (opdrachtgever zet deze alleen in als zij deze nodig vindt): • Binnen de locaties kunnen VSR-KMS kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd conform de richtlijn beschreven in NEN 2075. De kwaliteitsmetingen zullen voor rekening van opdrachtgever en door een door de opdrachtgever aan te wijzen gekwalificeerde partij, worden uitgevoerd. Opdrachtnemer wordt minimaal 10 uur voor aanvang van de controle op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer wordt zodoende in de gelegenheid gesteld bij de kwaliteitsmeting aanwezig te zijn. Na afloop van elke kwaliteitsmeting zal binnen 72 uur schriftelijk, in volledige en ongewijzigde vorm, de rapportage ter beschikking worden gesteld aan opdrachtnemer. • Als uit de kwaliteitscontrole op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald voor één of meerdere ruimtecategorieën, zorgt de opdrachtnemer ervoor dat binnen tien werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een volledig nieuwe hercontrole plaats. Eventuele kosten van de hercontrole komen voor rekening van opdrachtnemer met een maximum van € 2.500,- exclusief de BTW. • Indien blijkt dat het resultaat van de werkzaamheden nog steeds onder het vastgestelde niveau ligt of dat de uitvoering nog in belangrijke mate afwijkt van het werkschema en/of de bedoelde werkzaamheden, deelt de opdrachtgever dit binnen 5 werkdagen na de herhalingscontrole schriftelijk mee aan de opdrachtnemer en wordt wederom een redelijke termijn gesteld om afwijkingen te herstellen. Indien blijkt dat binnen de gestelde (tweede) termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke. Vóór de ingebrekestelling verzekert de opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaak kwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.
37	Schrobben is handmatig, met een schijfmachine of schob-/zuigmachine bij uitvoeren van een natte reiniging van vloeren. Indien bij inzet van machines vloerdelen machinaal niet

	bereikbaar zijn, dient dit handmatig te worden bijgewerkt. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
	Eisen schoonmaak locatie
38	Opdrachtnemer houdt zich bij het uitvoeren van de werkzaamheden aan het werkprogramma van de locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die ingezet worden op locatie van opdrachtgever, op de hoogte zijn van de werkprogramma's