

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en
Glasbewassing



Stichting PCBO Apeldoorn

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Schoonmaakonderhoud.....	5
2.1	Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'.....	5
2.2	RI&E Schoonmaakonderhoud.....	5
2.3	Werkprogramma's schoonmaak.....	5
2.4	Opleverniveaus schoonmaak.....	6
2.5	Uitgangspunten en prijs schoonmaak.....	7
3	Aanvullende diensten.....	7
3.1	Beschrijving 'aanvullende diensten'.....	7
3.2	Werkprogramma's aanvullende diensten.....	7
3.3	Opleverniveaus aanvullende diensten.....	7
3.4	Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten.....	7
4	Glasbewassing.....	8
4.1	Beschrijving 'glasbewassing'.....	8
4.2	RI&E Glasbewassing.....	8
4.3	Werkprogramma glasbewassing.....	8
4.4	Opleverniveau glasbewassing.....	8
4.5	Werkinstructie en uitvoering glasbewassing.....	8
4.6	Uitgangspunten en prijs glasbewassing.....	9
5	Vloeronderhoud.....	10
5.1	Beschrijving 'vloeronderhoud'.....	10
5.1.1	Polymeren (conserveren).....	10
5.1.2	Opwrijven / sprayen.....	10
5.1.3	Machinaal schrobben.....	11
5.1.4	Reinigen tapijt.....	11
5.2	Werkprogramma's vloeronderhoud.....	11
5.3	Opleverniveaus vloeronderhoud.....	11
5.4	Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud.....	11
5.5	Vloerenboek.....	11
5.6	Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud.....	12
6	Mutaties en contractbeheer.....	12
6.1	Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer.....	12
6.2	Uitgangspunten.....	12
6.3	Tijdelijke mutaties.....	12
6.4	Permanente mutaties.....	13
6.5	Contractbeheer.....	13
6.6	Extra opdrachten.....	14
6.7	Facturatie.....	14
6.8	Managementrapport.....	14

7	Kwaliteitsbeheer.....	15
7.1	Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit	15
7.2	Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.....	15
7.3	Overzicht afgesproken KPI.....	16
8	Personeel.....	17
8.1	Personeelsbezetting	17
8.2	Kwalificaties uitvoerend personeel	17
8.3	Kwalificaties leidinggevend personeel.....	18
8.4	Taalvaardigheid	18
8.5	VOG verklaring	19
8.6	Persoonsgegevens en AVG	19
8.7	Legitimatie	20
8.8	Aanwezigheidsregistratie en procedure	20
8.9	Kledingvoorschriften	20
9	Uitvoering dienstverlening	21
9.1	Onderaanneming	21
9.2	Klachtenprocedure	21
9.3	Werkrooster	21
9.4	Werktijden.....	21
9.5	Materialen, middelen en machines.....	22
9.6	Sanitaire verbruiksartikelen	22
9.7	Afval en -verwijdering	23
9.8	Huis- en veiligheidsregels.....	23
9.9	Parkeren en fietsenstalling	23
9.10	Betreding van de locaties	23
9.10.1	Toegang.....	23
9.10.2	Sleutelbeheer.....	24
9.10.3	Betreden en verlaten van ruimten	24
10	Communicatie	24
10.1	Overlegstructuur	24
10.2	Logboek	24
10.3	Objectboek.....	25
10.4	Bereikbaarheid.....	25
10.4.1	Bij calamiteiten: tijdens uitvoeringsuren	25
10.4.2	Bij calamiteiten: buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)	25
10.4.3	Algemeen.....	25
11	Vorbereiding en start van de overeenkomst.....	25
12	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.....	26
12.1	MVI criteria.....	26
12.2	Social Return on Investment (SROI)	26
12.3	Gedragsregels bedrijfsvoering.....	26

13	Prijs, indexering en CAO	27
13.1	Overeenkomst	27
13.2	Prijs	27
13.3	Indexering	27
13.3.1	Grondslag	27
13.3.2	Moment van prijsindexering en looptijd	28
13.3.3	Onderbouwing	28
13.3.4	Akkoord van opdrachtgever	28
13.4	CAO schoonmaak	28
13.4.1	Consequenties onjuiste gegevens	28
14	Toelichting opgave prijs	29
14.1	Prijs	29
14.2	Invulinstructies	29
14.3	Uitgangspunten algemeen	29
14.4	Handleiding PRI01. Inschrijfdocument	29

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige Opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de Opdracht nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervult deze bijlage de rol als naslagwerk.

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research.

(<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>)

Deze zijn opgenomen in PVE01. "Bijlagen Programma van Eisen - Uitleg".

2 Schoonmaakonderhoud

Schoonmaakonderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'

Onder "schoonmaakonderhoud" wordt verstaan het verwijderen van vuil en andere elementen die storend zijn voor mens en dier, materiaal en/of omgeving.

Bij de uitvoering van deze Opdracht is sprake van een inspanningsgerichte overeenkomstvorm:

Bij een inspanningsgerichte schoonmaakovereenkomst, ook wel taakgerichte Overeenkomst genoemd, is het werkprogramma leidend. In een werkprogramma specificeert de aanbestedende dienst (opdrachtgever of diens intermediair) eenduidig per ruimte(soort) welke schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden, evenals de frequentie waarmee dit dient te gebeuren. Kortgezegd beschrijven inspanningsgerichte Overeenkomsten de uit te voeren werkzaamheden nauwgezet (Schoonmakend Nederland).

2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arboretgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arboretgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten¹ moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

2.3 Werkprogramma's schoonmaak

Per ruimtecategorie is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen om de vereiste opleverniveaus te bereiken.

¹ Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud

De beschreven handeling is een richtlijn. Het staat opdrachtnemer vrij het initiatief te nemen om een andere methode of hulpmiddel in te zetten, wanneer dit leidt tot een beter resultaat of efficiencywinst. De Opdrachtgever moet hierover worden geïnformeerd.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. Daarvoor stelt de Opdrachtgever als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd en dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel binnen één week worden uitgevoerd. Hierbij kan wel de verdeling gemaakt worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel.

Planning

De Opdrachtnemer moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** definitief aangeven in welke weken (weeknummers) het laagfrequente werk zal worden uitgevoerd.

Wanneer laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning (kan) worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk ² worden gemeld aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- | | | |
|--|---------------|------------|
| • Frequentie tot en met 26 x per jaar | = tussenbeurt | = 0 weken; |
| • Frequentie 12 tot en met 4x per jaar | = tussenbeurt | = 1 week; |
| • Frequentie 3, 2 en 1x per jaar | = eindbeurt | = 2 weken. |

De planning moet zijn afgestemd op het betreffende schooljaar, waarbij de weeknummers corresponderen met de weeknummers in het betreffende kalenderjaar.

In de planning moet duidelijk zichtbaar zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) moeten evenredig over het overige kalenderjaar verdeeld worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers. De Opdrachtgever ontvangt telkens een exemplaar van de gewijzigde planning.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) samenstellen voor de medewerk(st)ers op basis van de aangeboden programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een kopie van deze taakkaarten moet aan de Opdrachtgever aangeboden worden, **uiterlijk binnen vier weken na de startdatum van de Overeenkomst**. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld en de wijze van plaatsing in de diverse typen ruimten.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen op het programma door te voeren, indien dit door de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden. Deze afwijkingen moeten wel in de logboeken worden vermeld. Tweemaal per jaar wordt op basis van overleg bepaald of deze afwijkingen als structurele wijziging op het basisprogramma worden opgenomen.

In de toegevoegde 'Bijlagen' zijn de werkprogramma's inclusief een toelichting hierop opgenomen: **PVE02**. "Werkprogramma's Schoonmaak".

2.4 Opleverniveaus schoonmaak

In de toegevoegde 'Bijlagen' treft de Inschrijver **PVE03**. "Opleverniveaus schoonmaak" aan.

² Alle manieren waarop woorden geschreven of getypt zijn (dus ook digitaal)

2.5 Uitgangspunten en prijs schoonmaak

Op de prijsopgavebladen die zijn toegevoegd in bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden aangeven.

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Maandag t/m vrijdag

Voor de KDB en BSO locaties is schoonmaak gedurende 52 weken per jaar gewenst. U dient echter in de bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn te rekenen met 200 dagen op basis van 40 weken. Voor de overige 12 weken per jaar zal voor deze locaties verrekening plaatsvinden tegen de opgegeven kengetallen en het geldende calculatie uurtarief.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

3 Aanvullende diensten

Wanneer er sprake is van uitvoering van aanvullende diensten (niet per definitie schoonmaakwerkzaamheden), moeten deze worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden), indien van toepassing.

3.1 Beschrijving 'aanvullende diensten'

Onder "aanvullende diensten" wordt verstaan alle extra (dagelijkse) werkzaamheden, in aanvulling op het dagelijks en laagfrequent schoonmaakonderhoud, zoals benoemd in de bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn.

Aanvullende diensten, die met een vaste frequentie gedurende de Overeenkomst uitgevoerd moeten worden, zijn opgenomen in de bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn, tabblad "Aanvullende diensten".

Indien er voor aanvullende diensten vaste uren zijn opgenomen, geldt dat deze productie- en/of toezicht uren tijdens de uitvoering van de dienstverlening ook daadwerkelijk ingezet dienen te worden.

3.2 Werkprogramma's aanvullende diensten

Aanvullende diensten worden conform de omschrijving van de werkzaamheden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden na gunning op te nemen in de werkprogramma's schoonmaak (daar waar van toepassing).

3.3 Opleverniveaus aanvullende diensten

Opdrachtnemer dient de opleverniveaus van de werkzaamheden na gunning op te nemen in de opleverniveaus schoonmaak (daar waar van toepassing, in overleg met Opdrachtgever).

3.4 Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten

Op het prijsopgaveblad dat is toegevoegd in bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn, tabblad "Aanvullende diensten" moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van aanvullende diensten aangeven.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in het tabblad “Aanvullende diensten” aangegeven frequenties.

4 Glasbewassing

Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Glas- en gevelreiniging moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

4.1 Beschrijving ‘glasbewassing’

Onder “glasbewassing” wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, max sponsbreedte ³⁾, door toepassing van de juiste methodiek en reinigingsmiddelen. Onder omlijsting (max sponsbreedte) wordt in dit verband verstaan: het geheel waarin kozijnen, ramen, sponningen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Tijdens iedere wasbeurt moeten tevens de omlijstingen worden gereinigd en eventuele lekstrepen en/of morswater op onder andere onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair en vloeren te worden weggenomen. Ten slotte moet eventueel gehecht vuil ⁴⁾, zoals stopverf, stickers, plakband, kit, lijmresten en dergelijke verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten) methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten.

4.2 RI&E Glasbewassing

Er is een gedeeltelijke RI&E glasbewassing beschikbaar. De beschikbare RI&E glasbewassing zijn toegevoegd in bijlage **PVE04**. RI&E Glasbewassing.

Na gunning moet de Opdrachtnemer deze RI&E opstellen, controleren en actueel houden bij mutaties en/of veranderende wetgeving. Na elke mutatie wordt een digitaal exemplaar door de Opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

Onder meer uit hoofde van veiligheid, is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. De Opdrachtnemer moet ervoor zorg dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerk(st)ers worden gelezen en/of begrepen.

4.3 Werkprogramma glasbewassing

In de toegevoegde bijlagen is het werkprogramma opgenomen, te weten **PVE05**. “Werkprogramma glasbewassing”.

4.4 Opleverniveau glasbewassing

In de toegevoegde bijlagen treft de Inschrijver **PVE06**. “Opleverniveau glasbewassing” aan.

4.5 Werkinstructie en uitvoering glasbewassing

De glasbewassing van het gevelglas aan de buiten- en binnenzijde, alsmede het separatieglas (aan beide zijden) dient te worden uitgevoerd in de volgende frequentie en uitvoeringsmoment:

³ Hierbij wordt uitgegaan van een breedte van 200-250 mm

⁴ De Inschrijver mag er vanuit gaan dat er sprake is van ‘incidenteel’ aanwezigheid van gehecht vuil. Indien sprake is van structureel aanwezigheid van gehecht vuil, dient de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken, betreffende het al dan niet verwijderen van gehecht vuil en de daaruit voortvloeiende meerkosten.

Frequentie per jaar buiten/binnen	2
Frequentie separatieglass	2
Uitvoeringsmomenten	Jaarplanning in overleg met Opdrachtgever (per locatie) Gevelglas binnenzijde- en separatieglass moet in de vakantieweken worden uitgevoerd. Indien nodig kan buitengevelglas aansluitend in een schoolweek worden uitgevoerd.

De uitvoering per beurt moet in één aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden.

De Opdrachtnemer moet de contactpersonen van de locaties minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de glasbewassing-werkzaamheden berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglass vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door de Opdrachtgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de Opdrachtgever.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet worden voldaan aan de volgende eisen:

- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel (met een pH-waarde van circa 7);
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en moet dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;
- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen;
- De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder, moet te allen tijde uitgevoerd worden. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door de Opdrachtgever;
- Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van geschikte rijplaten voor de wielen en het afstempelen;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement betreden daken te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement gevelinstallaties te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

4.6 Uitgangspunten en prijs glasbewassing

Op het prijsopgaveblad welke is toegevoegd in bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn, tabblad "IVM Glas" moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van glasbewassingswerkzaamheden aangeven.

De kosten van in te zetten klimmaterialen (bijvoorbeeld hoogwerker, steiger en dergelijke) alsmede kosten voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen en Communicatieapparatuur, moeten specifiek per post worden aangegeven.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in het tabblad "IVM Glas" aangegeven frequenties.

5 Vloeronderhoud

Alle vloeronderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften. Residu vloeistoffen van strip- en polymeer werkzaamheden moeten worden opgevangen en als chemisch afval worden verwerkt. De Opdrachtnemer dient als bewijs hiervan documenten van verwerking / aflevering bij een afvalstoffendepot aan de Opdrachtnemer aan te bieden.

Vloeronderhoud moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

Zowel voor het uitvoeren van strip- en conserveringswerkzaamheden, alsmede tapijtreiniging via de encapsulatie methode, moet Opdrachtnemer een gekwalificeerde onderaannemer inzetten. De tarieven/kosten hiervoor dienen te zijn opgenomen in het prijsaanbod. Het is niet toegestaan dat de in te zetten onderaannemer de gehele opdracht uitbesteed aan derden.

5.1 Beschrijving ‘vloeronderhoud’

Onder “vloeronderhoud” wordt verstaan het dagelijks schoonmaken en laagfrequent reinigen en onderhouden van de vloeren (met uiteenlopende afwerkingen).

Onder dagelijks vloeronderhoud wordt verstaan het stofwissen, stofzuigen, of klamvochtig reinigen door bijvoorbeeld moppen van de vloer tegen de geldende frequentie.

5.1.1 Polymeren (conserveren)

Onder polymeren (conserveren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen;
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

De Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieusparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de schoonmaakprocessen worden geïntroduceerd.

In dit kader spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit om nieuwe, innovatieve, milieuschade beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte bescherm laag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

Sealen

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld.

Sportvloeren

Voor linoleum vloeren in gymzalen en speellokalen geldt dat deze vloeren met een antislip polymeer behandeld dienen te worden.

5.1.2 Opwrijven / sprayen

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de gehele oppervlakte van de linoleum vloeren in betreffende ruimte reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Bij aanvang van de ontruiming moet een foto worden gemaakt die als model geldt voor het terugplaatsen van het meubilair. Foto's zijn een aanvulling op de werkbon(nen).

5.1.3 Machinaal schrobben

Onder machinaal schrobben van stenen vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine en waterzuiger en/of schrobzuigmachine (deze laatste aangeduid als automaat schrobben) reinigen én onderhouden van de gehele oppervlakte van de stenen vloeren in betreffende ruimte.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Zie ook paragraaf 5.1.2.

5.1.4 Reinigen tapijt

Het tapijt dient gereinigd te worden middels de encapsulation (kristallisatie) methode. Na reiniging dient het tapijt ontdaan te zijn van vlekken. De vlekken die niet meer te verwijderen zijn worden geregistreerd in het vloerenboek.

5.2 Werkprogramma's vloeronderhoud

Per vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht, dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever, zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de werkprogramma's schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen frequenties uitgevoerd.

5.3 Opleverniveaus vloeronderhoud

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de opleverniveaus schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen niveaus opgeleverd.

5.4 Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud

Laagfrequent vloeronderhoud dient te worden uitgevoerd volgens de werkinstructie zoals opgenomen in **PVE07**. "Bijlagen Programma van Eisen - Overig".

5.5 Vloerenboek

Opdrachtnemer dient een zogenaamd "vloerenboek" bij te houden waarin per locatie, en per ruimte, wordt aangegeven welke handeling met welk product is uitgevoerd. In de loop van de overeenkomst dient de geschiedenis opgebouwd te worden en inzichtelijk te blijven. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van het vloerenboek door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn. Het vloerenboek dient **binnen de eerste drie maanden van het 1e contractjaar** gereed te zijn. Het vloerenboek dient ten alle tijden inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever en dient aan het eind van de Overeenkomst overhandigd (digitaal) te worden aan Opdrachtgever.

In de huidige Overeenkomst is geen vloerenboek beschikbaar. Opdrachtnemer moet dit dus inrichten zoals bovenstaand beschreven.

5.6 Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud

Op het prijsopgaveblad welke is toegevoegd in bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn, moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakonderhoud (inclusief vloeronderhoudswerkzaamheden) aangeven.

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Maandag t/m vrijdag

Voor de KDB en BSO locaties is schoonmaak gedurende 52 weken per jaar gewenst. U dient echter in de bijlage **PRI01**. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn te rekenen met 200 dagen op basis van 40 weken. Voor de overige 12 weken per jaar zal voor deze locaties verrekening plaatsvinden tegen de opgegeven kengetallen en het geldende calculatie uurtarief.

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

6 Mutaties en contractbeheer

6.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

6.2 Uitgangspunten

Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

Op basis van de huidige planning zullen op de navolgende locaties in de nabije toekomst mutaties plaatsvinden:

- Nieuwbouw: (initiële periode) Prinses Juliana - KWS - Ichthus - Margriet
- Nieuwbouw: (optiejaren) Koningin Emma - Willem van Oranje - Terebint - Wegwijzer
- Verbouwing: Diamant het Kristal

6.3 Tijdelijke mutaties

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, is het mogelijk dat gebouwen gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn, bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken. Hiertoe zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk op de hoogte worden gesteld - **uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking**. Hierbij worden de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meegedeeld.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, schriftelijk weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd.

De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het in een later stadium alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

6.4 Permanente mutaties

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen. Hierbij wordt een **opzegtermijn van 2 maanden** in acht genomen.

Mutaties worden per kwartaal bijgehouden door Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, **binnen 10 werkdagen** door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, zoals contractbeheer, taakkaarten en instructies.

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

6.5 Contractbeheer

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- onderhoudsstaat vloerenboek;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voor wat betreft de gegevens over vierkante meters te bewassen glas in geval van nieuwe locaties geldt dat dit in beginsel altijd en in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer zelf wordt ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas dient door de Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van het contractbeheer. In geval van twijfel kan de Opdrachtgever besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in de Overeenkomst wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

6.6 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail (inkooporder). Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren. Ook afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven, vallen hieronder.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt **binnen vijf werkdagen** (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan (met tijd per eenheid, totaal benodigde tijd en inzet benodigde materialen/middelen).

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

6.7 Facturatie

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke schoonmaakbeurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.
- Facturatie dient, indien mogelijk, digitaal plaats te vinden.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Contract schoonmaakwerkzaamheden	Verzamelfactuur – gespecificeerd per locatie	Maandelijks achteraf	30 dagen na ontvangst factuur
Glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen	Verzamelfactuur per beurt – gespecificeerd per locatie	Na uitvoering	30 dagen na ontvangst factuur
Schoonmaakwerkzaamheden Kinderopvang locaties voor ruimten met exclusief gebruik	Verzamelfactuur gespecificeerd per locatie direct aan Kinderopvang organisatie	Af te stemmen met Kinderopvang organisatie	Af te stemmen met Kinderopvang organisatie

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

6.8 Managementrapport

Opdrachtnemer produceert 4 x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

In 'PVE07. Bijlagen Programma van Eisen - Overig' zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van

de managementrapportage door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

7 Kwaliteitsbeheer

7.1 Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, onderstaande methoden onderscheiden en ingezet worden. Een toelichting en uitleg van de diverse metingen is te vinden in [PVE01](#). Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg’.

In [PVE07](#). ‘Bijlagen Programma van Eisen – Overig’ zijn BDV onderwerpen ter beoordeling opgenomen, welke als gespreksonderwerp kunnen dienen bij de beoordeling dienstverlening.

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden (VSR);
3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF);
4. Beoordeling dienstverlening (BDV);
5. Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.

7.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode

Bij een contractwissel wordt op kosten van Opdrachtgever standaard 1 maal een nulmeting uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór uitvoering hermeting de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht.

Eventueel uit de hermeting voortvloeiende kosten (inclusief herstelkosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum Overeenkomst	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Erkende VSR inspecteur	Erkende VSR inspecteur
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor uitvoering hermeting afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

7.3 Overzicht afgesproken KPI

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole	Technische meting, Hoogfrequent	Technische meting, Laagfrequent	Beoordeling contractafspraken
	Bijvoorbeeld: DKS	VSR-KMS- Kwaliteitsmeetsysteem	Opleveringsprotocol Laagfrequente werkzaamheden (LF)	Beoordeling Dienstverlening (BDV)
KPI-norm	n.v.t.	7,0	8,0	7,5
Frequentie p/jaar	Dagelijks	2	1	1
Kosten meting Opdrachtgever	n.v.t.	2	1	1
Kosten meting Opdrachtnemer		0	0	0
Kosten HER -meting		Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 1 week	
Vast deel malus	n.v.t.	3% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	5% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI- norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI- norm (in cijfer): ≤ 0,50 € 250,00 0,51 ≤ 1,00 € 500,00 1,01 ≤ 1,50 € 750,00 1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00
Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	5% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.

* Een twaalfde deel van de – op het moment van meting van toepassing zijnde - totale jaarlijkse (exclusief BTW) aanneemsom schoonmaakonderhoud (excl. aanvullende werkzaamheden, excl. glasbewassing, incl. naloop sanitair, etc.)

8 Personeel

8.1 Personeelsbezetting

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

Bij het inzetten van jeugdigen (18 - 20 jaar) is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 10% van het totaal aantal in te zetten uren betreffende de totale Overeenkomst.

Inzet van uitzendkrachten ⁵ is alleen toegestaan in uitzonderlijke gevallen voor het oplossen van incidentele bezettingsproblemen met een kortstondig karakter.

Bij de inzet van uitzendkrachten is de voorkeur van Opdrachtgever: maximaal 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

Opdrachtnemer zal elke relevante mutatie (in- en uitdiensttreding, locatie wijziging) met betrekking tot het tewerkgestelde personeel, voordat de mutatie in werking treedt, schriftelijk aan Opdrachtgever bekend maken.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever, op basis van een schriftelijke motivering met inhoudelijke argumenten, Opdrachtnemer verzoeken om binnen 2 werkdagen met betreffende werknemer in gesprek te gaan. Dit gesprek gaat over dit verzoek en aangevoerde argumenten en heeft als doel om nader te verkennen welke maatregelen kunnen worden genomen om de situatie op te lossen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover schriftelijk, inclusief een indicatie van de verwachte termijn om te komen tot het oplossen van de situatie. Dit betreft een termijn die redelijk is in het kader van de te nemen maatregelen.

Alle verplichtingen en lasten tegenover het door of namens Opdrachtnemer tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

8.2 Kwalificaties uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten betrouwbare, voldoende geïnstrueerde dan wel geschoolde medewerkers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal het onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - juiste gebruik van apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;
 - gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik.
- Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van de Overeenkomst voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

⁵ Uitzendkrachten: alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

8.3 Kwalificaties leidinggevend personeel

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren. Hieronder inbegrepen periodieke gesprekken met de lokale leiding op de diverse locaties.

Opdrachtgever verwacht dat de (ambulant) objectleid(st)er zich bezig kan houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening (inclusief goede bereikbaarheid). Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris, maar welke niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de (ambulant) objectleid(st)er niet belast wordt met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kan geven.

De (ambulant) objectleid(st)er wordt aangesteld na en in overleg met Opdrachtgever.

Opdrachtgever verwacht dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevenden en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij **binnen zes maanden na aanstelling bij de Opdrachtgever** in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

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

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

Verder stelt de Opdrachtgever als eis met betrekking tot *de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud* beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

8.4 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse of Engelse taal in woord goed beheersen, conform onderstaand taalniveau.

Taal-niveau	Beknopte beschrijving taalniveau *	Gewenst niveau mede-werkers	Gewenst niveau directe leiding
	* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf		
A1	Basiskennis van de taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen		
A2	Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken	x	
B1	Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven		x
B2	Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen		
C1	Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden		
C2	Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties		

Direct leidinggevendenden moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands of Engels moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

8.5 VOG verklaring

Medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG), waarvan het profiel overeenkomt met de door de Opdrachtgever gestelde criteria.

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

Voor de medewerkers die worden ingezet binnen faciliteiten voor kinderopvang gelden aanvullende voorwaarden, zoals aangegeven in bijlage **PVE08**. VOG Kinderopvang faciliteiten.

8.6 Persoonsgegevens en AVG

Partijen verplichten zich adequate en passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Indien er sprake is van een inbreuk op de persoonsgegevens, dan kunt u er melding van maken bij privacy@pcboapeldoorn.nl.

8.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten.

Opdrachtnemer staat ervoor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Opdrachtnemer zal – indien wettelijk vereist dan wel door Opdrachtgever wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op Opdrachtnemer.

8.8 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde regeling voor wat betreft aanwezigheidsregistratie.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

8.9 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleding en -schoeisel cq. persoonlijke beschermingsmiddelen.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

9 Uitvoering dienstverlening

9.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld.

Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

9.2 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

9.3 Werkrooster

Het overeen te komen programma van schoonmaakwerkzaamheden dient te worden weergegeven in ingekleurde werktaken op de plattegronden, per ruimtenummer, per verdieping, opgesteld door Opdrachtnemer. Deze ingekleurde werktaken dienen zodanig te worden opgemaakt dat eenvoudig en nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer en waar welke uitgevoerde schoonmaakwaliteit wordt geleverd. In samenspraak Zie tevens het bepaalde in paragraaf 2.3.

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid, in afwijking van Programma van Eisen en werkrooster Opdrachtnemer tijdelijk andere schoonmaakwerkzaamheden op te dragen met inachtneming van het gecontracteerde aantal uren. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden.

Vóór aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de werktaken ter goedkeuring voor te leggen.

9.4 Werktijden

Het gebouw van de Opdrachtgever is in het algemeen normaal geopend van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 18:30 uur.

Het is toegestaan om schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren tussen 06.00 en 21.30 uur afhankelijk van gebruik en in overleg met locatie verantwoordelijke

De werktijden van de schoonmaak zullen, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld.

Als richtlijn kunt u de huidige werktijden aanhouden (start om 07.00 uur). Tussen 08.00 uur en 14.30 uur is het in het algemeen niet mogelijk om schoon te maken, tenzij afwijking hiervan per locatie is besproken.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

9.5 Materialen, middelen en machines

Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking gedurende de uitvoering van de dienstverlening, waarbij Opdrachtnemer de benoemde zaken voor zijn kosten levert (opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud).

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Afsluitbare werkkast (tags in beheer van Opdrachtnemer)	x	
Aansluiting voor wasmachine	Niet aanwezig	
Magazijnruimten voor opslag machines en/of middelen	Niet aanwezig	
Energie en water (inclusief oplaadvoorzieningen)	x	
Sanitaire hardware en verbruiksartikelen	x	
Gebruik aanwezige internetverbinding	x	
Structureel aanwezige en afdoende verlichting	x	
Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken		x
Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen (inclusief bijbehorende logistiek)		x
Afvalzakken/bio zakken, zoals die momenteel in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden		x

Op verzoek van Opdrachtgever kan mogelijk productinformatie en/of bijbehorende CO2 belasting worden opgevraagd.

Goederen mogen niet onbewaakt in verkeersruimten blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen. Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

9.6 Sanitaire verbruiksartikelen

Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande tabel van toepassing.

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Controleren van o.a. hand zeep, toiletpapier en katoenen handdoekrollen/papieren handdoekjes in voorkomende ruimten (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Tijdig doorgeven interne bestelling t.b.v. aanvulling in de werkkasten		x
Externe bestelling sanitaire verbruiksartikelen	x	

9.7 Afval en -verwijdering

Binnen de gebouwen van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door Opdrachtnemer/Opdrachtgever worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

Soort afval	Opdracht-gever	Opdracht-nemer
Verpakkingsglas (potjes en flessen)	x	
Papier en karton	x	
GFT: groente-, fruit- en tuinafval (in specifieke bio afbreekbare zakken)		x
PMD: plastic, blik en drankenkartons		x
Restafval		x
Luiers (zoals opgenomen in aanvullende diensten)		x

De kosten van het interne afvaltransport (Opdrachtnemer) worden geacht in de urencalculatie en het tarief te zijn verwerkt, uitgezonderd werkzaamheden als wegen en registreren.

9.8 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïntariseerd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

9.9 Parkeren en fietsenstalling

De locaties zijn (beperkt) bereikbaar met het openbaar vervoer.

De fietsenstalling indien aanwezig van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is beperkt aanwezig. Zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen (betaald) die gelegen zijn in de directe omgeving van het gebouw.

9.10 Betreding van de locaties

9.10.1 Toegang

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

Opdrachtgever zorgt er voor dat het personeel van Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.

9.10.2 Sleutelbeheer

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

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (glasbewassing en/of vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een tag is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

9.10.3 Betreden en verlaten van ruimten

De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

10 Communicatie

10.1 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In bijlage **PVE07**. ‘Bijlagen Programma van Eisen – Overig’ is de overlegstructuur weergegeven.

Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld.

10.2 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever moet gebruik worden gemaakt van een (digitaal) logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer). In het logboek moeten alle zaken worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer geconstateerde technische en bouwkundige gebreken moeten hier eveneens worden gerapporteerd. Vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken worden **direct, maar uiterlijk bij aanvang van de volgende schoonmaakwerkdag**, opgelost en afgemeld.

De objectleiding of voorwerker moet dagelijks c.q. bij aanwezigheid het logboek inzien en voor gelezen paraferen. Bij gebruik van een hardcopy logboek dient deze op alle locaties aanwezig te zijn.

Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zal het logboek dagelijks raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- of aanmerkingen.

Een hardcopy logboek is tenminste verplicht.

10.3 Objectboek

Tevens geldt dat een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet worden gesteld aan Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 oktober) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

10.4 Bereikbaarheid

10.4.1 Bij calamiteiten: tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

10.4.2 Bij calamiteiten: buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

10.4.3 Algemeen

De objectleiding moet ten allen tijde bereikbaar zijn. De Opdrachtnemer zorgt voor het verstrekken van contactgegevens (telefoonnummer, e-mail, app-adres) dat benaderd kan worden in geval van onbereikbaarheid van de objectleiding bij verlof, ziekte etc. Op signalering vanuit Opdrachtgever via deze contactmogelijkheden moet tijdens kantoordagen en kantooortijden binnen maximaal 2 uur worden gereageerd.

11 Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdspad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en contactpersoon Opdrachtgever op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;

- Risico inventarisatie ⁶;
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

De Opdrachtnemer dient **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** een planning op weeknummer van alle uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

12 MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

12.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ⁷ (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP), en zijn opgenomen in **PVE01**. “Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg”, het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

12.2 Social Return on Investment (SROI)

Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van het creëren van kansen voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het doel is om zoveel mogelijk mensen die zonder re-integratiesteun niet of moeilijk aan het werk komen, aan werk of werkervaring te helpen. Het kan hierbij gaan om arbeids-, stage-, en/of leerwerkplekken. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, minimaal 2,5% van de jaaromzet van de Opdracht (excl. BTW) aan te wenden voor Social Return.

De concrete invulling (hoeveel, welk soort mensen, waar inzetten) wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader overeengekomen.

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

Na gunning wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak om te komen tot de beoogde Social Return, nader uitgewerkt.

12.3 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Opdrachtgever de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor MVO.
- De Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Opdrachtgever met advies bij activiteiten in het kader van MVO.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO beleid.

Milieu:

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO):

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;

⁶ NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.

⁷ zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

13 Prijs, indexering en CAO

13.1 Overeenkomst

De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële maximale duur van acht (8) jaar, te weten een vaste periode van vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging, door Opdrachtgever, tot tweemaal twee (2) jaar.

De uitvoering van de werkzaamheden zal starten per 1 december 2025.

13.2 Prijs

De afgegeven prijzen/tarieven zijn bindend tot 1 januari 2027.

Deze datum geldt dan als het einde van de 'vaste prijs periode'. Eventueel verwachte kostenstijgingen tot einde 'vaste prijs periode' die invloed hebben op het uurtarief dienen reeds opgenomen te zijn in het aangeboden uurtarief.

Uitzondering hierop vormt de situatie waarbij optredende effecten op de CAO loonkosten tijdens de genoemde 'vaste prijs periode' zich voordoen, en wel alleen die optredende effecten welke veroorzaakt worden door gewijzigde CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak) en/of wettelijke algemene loonregelingen.

Indien deze situatie zich voordoet, mogen optredende effecten op de CAO loonkosten, welke op het moment van sluiting van de inschrijvingsdatum dus niet bekend kunnen zijn, gecorrigeerd worden door middel van indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten.

13.3 Indexering

De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek tot herziening van de tarieven in te dienen, waarbij de herziening voor het eerst ingaat per afloop van de 'vaste prijs periode'.

De Opdrachtnemer zal hiertoe **uiterlijk 2 maanden voor het einde van afloop van de 'vaste prijs periode'** een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en de Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

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

13.3.1 Grondslag

De indexering van aangeboden tarieven wordt gebaseerd op een tweetal componenten

- loonkosten: gebaseerd op de meest recente CAO en/of wettelijke grondslagen voor loonregelingen.
- directe & indirecte overige kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform 'CBS dienstenprijsindexcijfer DPI 812 schoonmaakbedrijven reiniging'.

13.3.2 Moment van prijsindexering en looptijd

De indexering van component a kan plaatsvinden vanaf het moment van het van kracht worden van een mutatie in deze regelingen en heeft een looptijd tot het eerstvolgende moment van wijziging. Indien mutaties leiden tot een lagere indexering, dient dit te worden toegepast op alle relevante tarieven.

De indexering van component b heeft een looptijd tot aan het eerstvolgende moment van jaarlijkse prijsindexering. Het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer beschikbaar is wordt hierbij vergeleken met hetzelfde kwartaal van het voorgaande jaar. De formule luidt dan $(\text{Nieuwe index} / \text{Oude index}) \times 100 - 100 = \text{Prijsverandering (\%)}$.

13.3.3 Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten, waaruit het aangeboden calculatie-uurtarief is opgebouwd, mag geen wijziging worden aangebracht met uitzonderingen van wijzigingen t.g.v. CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en welke middelen hij voor de Opdrachtgever ter beschikking heeft om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.

13.3.4 Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden als hiervoor door de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. Opdrachtgever moet **uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van voorgestelde wijzigingen** een schriftelijk response geven.

13.4 CAO schoonmaak

In het kader van artikel 44 uit de schoonmaak-cao geldt de verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan uitvoerende medewerk(st)ers die langer dan anderhalf jaar in dienst van de verliezende partij werkzaam zijn op het object. Zie **PRI02**. Overname personeel CAO Schoonmaak' zoals toegevoegd in TenderNed, voor het overzicht zoals aangeleverd vanuit de huidige Opdrachtnemer.

De Inschrijving van de Inschrijver dient gebaseerd te zijn op de actuele loontabel uit bijlage III van de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, waarbij men rekening dient te houden met de CAO loonstijgingen tot het laatst geldende CAO moment binnen de 'vaste prijs periode', alsmede het overzicht met contractgegevens van de huidige schoonmaakmedewerkers werkzaam binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Dit betekent dat de Opdrachtgever, uitgaande van de aanlevering van correcte gegevens door de contract verliezende partij, aan de nieuwe Opdrachtnemer geen vergoeding zal betalen om eventuele meerkosten in het kader van de in dienst neming van het zittende personeel te compenseren.

13.4.1 Consequenties onjuiste gegevens

Indien op het moment van de contractwisseling blijkt dat het overzicht inzake het over te nemen personeelbestand onjuist is aangeleverd, waardoor de kosten voortvloeiende uit de overnameverplichting hoger zijn dan vooraf in het personeelsoverzicht door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gepresenteerd, zullen deze kosten verhaald worden op Opdrachtnemer.

Indien er meerkosten blijken te zijn, dan zal de latende Opdrachtnemer deze **uiterlijk twee maanden na aanvang van de Overeenkomst** in één bedrag overmaken aan de nieuwe Opdrachtnemer. Dat bedrag wordt vastgesteld aan de hand van de meerkosten voor de eerste 24 maanden van de nieuwe Overeenkomst. Na die 24 maanden wordt de nieuwe Opdrachtnemer geacht de bedrijfsvoering compenserend ingericht te hebben.

14 Toelichting opgave prijs

14.1 Prijs

In onderdeel "Prijs" zijn de formulieren opgenomen die moeten worden gebruikt voor het aanleveren van de aanneemsom(men).

14.2 Invulinstructies

De volgende bijlagen zoals opgenomen in het onderdeel "Prijs", dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

PRI01. Inschrijfdocument Stichting PCBO Apeldoorn

PRI02. Overname personeel CAO (indien van toepassing)

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden;
- 2) De Inschrijver dient de invuldocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel excel als in pdf te uploaden. In het pdf bestand dienen de pagina's door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver te zijn geparafeerd;
- 3) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de excel en pdf invuldocumenten, prevaleren de prijzen uit de excel versie van het invuldocument;
- 4) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 5) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

Uploaden van prijsbijlage is verplicht. Indien de Inschrijving niet volledig of onjuist is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard en terzijde gelegd en dingt Inschrijver niet meer mee naar de gunning.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

14.3 Uitgangspunten algemeen

Voor de Opdrachtgever is een directiebegroting opgesteld ter toetsing van budget en Inschrijvingen op deze Opdracht.

Voor de meest actueel gehanteerde ondergrens en bovengrens, e.d. dient Inschrijver ook de meest recente Nota van Inlichtingen na te kijken. In de calculatie van tarieven dient de Inschrijver rekening te houden met de eventuele kosten voor de overname van personeel op basis van de in bijlage **PRI02**. "Overname personeel CAO" vermelde gegevens (indien van toepassing).

14.4 Handleiding PRI01. Inschrijfdocument

Dit Excel document bestaat uit de volgende tabbladen:

Nr.	Tabblad	Standaard opgenomen?
1	Inschrijfblad	Ja
2	Kengetallen	Ja
3	Ma_vr (maandag tot vrijdag)	Ja

4	Zaterdag	Indien van toepassing
5	Zondag	Indien van toepassing
6	Feestdag	Indien van toepassing
7	Naloopt	Indien van toepassing
8	Werkelijke dagen	Indien van toepassing
9	Invulmatrix SMO (IVM SMO)	Ja
10	Aanvullende diensten	Indien van toepassing
11	Invulmatrix glasbewassing (IVM glas)	Indien van toepassing
12	Uurtariefopbouw contract	Ja
13	Afroep ma-vr	Ja
14	Afroep avonden	Ja
15	Afroep weekend	Ja
16	Afroep zondag	Ja

De te volgen handelingen voor de diverse tabbladen zijn:

Tabblad 1 -> Geldt als samenvattingsblad, waarin de juiste Aanneemsommen vanuit de diverse tabbladen opgenomen dienen te worden, en die leiden tot de totale Inschrijvingssom (zoals aangegeven in het hoofdstuk Beoordeling van de Uitnodiging tot Inschrijving). Dit blad dient rechtsgeldig ondertekend/geparafeerd te worden.

Tabblad 2 -> Toevoegen: gemiddeld kengetal voor de opgegeven programmacodes

Tabblad 3 t/m 7 -> Toevoegen in ruimtestaten: de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden (met nalooptwerkzaamheden indien van toepassing), gebaseerd op de opleverniveaus en de (indicatieve) werkprogramma's.

- *Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal. Ter controle: de opgegeven kengetallen in tabblad "kengetallen" dienen altijd overeen te komen met de kengetallen in tabblad "Ma-Vrij".*
- *Eventueel differentiëren van kengetallen: door invullen van waarden in de kolom Factor, voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.*
- *Bij het berekenen van het totale kengetal ⁸⁾ moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbaar dagen. De te hanteren rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie maal de werkelijke werkfrequentie.*

Tabblad 8 -> Ter kennisgeving en ondersteuning.

Tabblad 9 -> Opnemen van juiste gegevens. Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in dit tabblad.

- *Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculeerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden wanneer het een hele kleine locatie betreft waar maar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.*

Tabblad 10 + 11 -> Toevoegen: uurtarieven, frequenties, ureninzet en afroeprijzen voor inzet van klimmaterialen ten behoeve van glasbewassing.

⁸ het kengetal inclusief alle werkzaamheden die zijn opgenomen met een frequentie lager dan 200

Tabblad 12 -> Hier maakt Inschrijver inzichtelijk welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen door invullen van de relevante waarden én formules.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u - indien van toepassing- verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren (zie tabblad 'werkbare dagen').

De tarieven in het tabblad "Uurtariefopbouw Contract" dienen exact te matchen met de tarieven waarmee wordt gerekend in de overige tabbladen van de calculatie (ook op decimalen).

Tabblad 13 t/m 16 -> Toevoegen: alle gevraagde tarieven en staffelprijzen in kolom B t/m F.