

Programma van Eisen

Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

Dit programma van eisen bestaat de Europese aanbesteding van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing voor de centrale – en regiokantoren van Stichting Nidos. Deze aanbesteding staat derhalve los van de opvanglocaties die Stichting Nidos beheert. Dit met uitzondering van opvanglocaties waar kantoorfaciliteiten zijn, zogeheten kinderwoongroepen (KWG). Het Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet – en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota(s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Door het indienen van een inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota(s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	De overeenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de opdracht.
6.	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal klantenportaal, dan wel een dergelijk portaal te ontwikkelen en operationeel te hebben uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening. Dit klantenportaal moet de Opdrachtgever minimaal de volgende functionaliteiten bieden: • Toegang tot relevante contractdocumenten en rapportages, waaronder kwaliteitscontroles, prestatieverslagen en mutatieoverzichten; • Inzicht in de periodieke planning van de schoonmaakwerkzaamheden per locatie, inclusief de concrete datum en tijdstippen van de geplande werkzaamheden; • Een meldpunt voor klachten, verzoeken en meldingen met een volgsysteem voor afhandeling. Het klantportaal dient online toegankelijk te zijn via een beveiligde omgeving en te voldoen aan de geldende wet – en regelgeving omtrent gegevensbeveiliging en privacy.
7.	Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het recht om objecten aan de overeenkomst toe te voegen of om objecten kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke objecten. Voor zowel het toevoegen als het verwijderen van objecten geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden. De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van deze mutaties ligt bij de Opdrachtnemer.

8.	Wijzigingen in de schoonmaakwerkzaamheden, het werkprogramma en andere mutaties worden pas doorgevoerd, na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever. De mutaties worden door de Opdrachtnemer verwerkt in de ruimtestaten en/of werkprogramma van het calculatiebestand. Op basis hiervan vindt, na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, eventuele verrekening plaats. Het signaleren van mutaties is mede een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Een proactieve rol van de Opdrachtnemer is hierin nadrukkelijk gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een altijd kloppende ruimtestaat en werkprogramma waarin de vooraf geaccordeerde mutaties bijgewerkt zijn. Op deze wijze hebben Opdrachtnemer en Opdrachtgever een en hetzelfde bronbestand.
9.	De Opdrachtnemer is verplicht op alle locaties een risico-inventarisatie (RI&E) uit te voeren, zowel voor de schoonmaakwerkzaamheden als voor de glasbewassing. De rapportage dient uiterlijk één maand na de ingangsdatum van het contract aan de betreffende contactpersoon van de Opdrachtgever te zijn aangeleverd. De RI&E mag niet ouder zijn dan twaalf maanden. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Opdrachtgever te allen tijde beschikt over een RI&E die niet ouder is dan deze termijn. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de Opdrachtgever schriftelijk te informeren bij veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Wijzigingen moeten tijdig, doch voor uitvoering van de werkzaamheden doorgegeven worden. Voor het uitvoeren en bijwerken van de RI&E mogen geen extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10.	Op iedere locatie wordt aan de Opdrachtnemer een werkkast ter beschikking gesteld. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhouden van deze werkkasten. Op alle locaties dienen de werkkasten te allen tijde schoon en netjes opgeruimd te zijn. De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het correct afsluiten van de werkkast.

2. Eisen schoonmaakdienstverlening

Eis	Omschrijving
11.	De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van alle werkzaamheden die onder deze opdracht vallen, inclusief alle werkzaamheden die buiten het reguliere schoonmaakwerkprogramma worden uitgevoerd. Hieronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend: opleverschoonmaak van nieuw aangehuurde ruimten, ad-hoc schoonmaakverzoeken en overige facilitair gerelateerde werkzaamheden. De Opdrachtnemer is eveneens volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van deze werkzaamheden wanneer deze (gedeeltelijk) worden verricht door partners, combinanten of onderaannemers. Waar in dit Programma van Eisen en de bijlagen wordt gesproken over 'partners', wordt bedoeld op onderdelen van de eigen organisatie, gespecialiseerde bedrijven en/of derden die worden ingezet om aan de leveringsbehoefte te voldoen. Werkzaamheden buiten het reguliere werkprogramma mogen geheel of gedeeltelijk door onderaannemers worden uitgevoerd, maar uitsluitend nadat de Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend. In alle gevallen blijft de Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor naleving van de eisen zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen. Het is onderaannemers uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan om (delen van) hun werkzaamheden verder uit te besteden.
12.	De dienstverlening is op basis van inspanningsgerichte schoonmaak conform de bijgeleverde ruimtestaat en schoonmaakprogramma in bijlage 1. Per ruimte is

	het ruimtenummer, de ruimtebenaming, het soort ruimte, de vloersoort en de oppervlakte vastgelegd. Per ruimte is er één schoonmaakwerkprogramma toegekend. Als er geen schoonmaakprogramma is toegekend, dan hoeft deze ruimte niet te worden uitgevoerd in het reguliere programma.
13.	Vloeronderhoud wordt inspanningsgericht volgens het werkprogramma uitgevoerd ter ondersteuning van levensduur, hygiëne en uitstraling, zonder resultaatsverplichting.
14.	De ruimtestaat is met zorgvuldigheid samengesteld, met als peildatum 1 mei 2025. In bijlage 1 zijn de ruimtestaten opgenomen. Het is mogelijk dat er afwijkingen ten opzichte van de werkelijke situatie voorkomen. Daarnaast kunnen verbouwingen, verhuizingen en nieuw aangehuurde verdiepingen op de locatie(s) ertoe leiden dat de ruimtegegevens na deze datum niet langer overeenkomen met de actuele situatie. De ruimtestaat dient onder andere als basis voor het opstellen van de calculatie. Indien na gunning wijzigingen in de ruimtestaat blijken, zullen deze waar nodig door Opdrachtnemer worden verwerkt in de calculatie en worden verrekend op basis van de door Opdrachtnemer opgegeven kengetallen. De Opdrachtnemer krijgt één maand de tijd om geconstateerde afwijkingen (zoals door Opdrachtgever gemiste ruimtes en elementen) toe te voegen aan de dienstverlening.
15.	Naast de reguliere schoonmaak worden ook additionele werkzaamheden uitgevoerd. Deze werkzaamheden verschillen per locatie en bestaan uit: • Dagelijks reinigen van de koffieautomaten; • Wekelijks reinigen van de koffieautomaten; • Vullen van de koffieautomaten met ingrediënten; • Koelkast inhoud controleren op t.h.t. datum producten; • Koelkast uitruimen, reinigen en inruimen. De additionele werkzaamheden, welke werkzaamheden per locatie van toepassing zijn en met welke frequentie, zijn opgenomen in bijlage 1.
16.	Alle fotolijstjes, vaasjes, potjes, plankjes met decoratie en vergelijkbare objecten, moeten worden afgestoft. Het is toegestaan om deze decoratieve items op te tillen of te verplaatsen indien nodig, zodat een grondige schoonmaak van het onderliggende oppervlak kan plaatsvinden. Er hoeft geen zorg gedragen te worden voor het exact terugplaatsen van deze objecten op dezelfde plek, zolang ze op een nette en verantwoorde manier worden teruggezet. Voor kwetsbare en breekbare objecten wordt extra voorzichtigheid betracht om beschadigingen te voorkomen. Eventuele uitzonderingen of specifieke richtlijnen met betrekking tot het verplaatsen van decoratie worden vooraf met de Opdrachtgever afgestemd. Bij beschadigingen dient de Opdrachtnemer dit onmiddellijk te melden aan de Opdrachtgever. Indien blijkt dat de beschadiging het gevolg is van nalatigheid of onzorgvuldig handelen van de Opdrachtnemer of haar personeel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het herstel of de vergoeding van de schade.
17.	De opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden geen reinigingshandelingen te verrichten aan computerapparatuur, randapparatuur (zoals toetsenborden, muizen en beeldschermen) en printers. Deze apparatuur valt buiten de scope van de dienstverlening en mag niet worden aangeraakt, verplaatst of gereinigd door het schoonmaakpersoneel. Het voetgedeelte van beeldschermen (de standaard

	waarop het scherm rust) mag wel worden afgestoft of licht vochtig gereinigd, mits daarbij het scherm zelf niet wordt aangeraakt of bewogen. Indien specifieke reiniging van deze apparatuur gewenst is, zal dit separaat worden uitgevraagd.
18.	Bij de uitvoering van de dienstverlening zorgt Opdrachtnemer voor minimale verstoring van het primaire proces.
19.	Voor de dagelijkse schoonmaak is de reikhoogte vastgesteld op 1,80 meter.
20.	De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikboarden, landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels.
21.	De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn. Zodra vloeren droog zijn worden de waarschuwborden verwijderd door schoonmaakmedewerkers.
22.	De Opdrachtnemer is verplicht om op locatie een actueel werkprogramma beschikbaar te hebben dat duidelijk weergeeft welke werkzaamheden per ruimte, per dag of per schoonmaakbeurt uitgevoerd moeten worden. Het werkprogramma moet te allen tijde in te zien zijn in het logboek van de locatie.
23.	Aanvullend op het wekelijkse schoonmaakprogramma dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal één keer per jaar. De periodieke werkzaamheden zijn opgenomen in de werkprogramma's zoals gepubliceerd in de bijlage 1 bij de aanbesteding waar dit PvE onderdeel van uitmaakt. In de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk vier weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen over het gehele jaar verdeeld te worden en in een bepaalde week gepland te worden. In overleg met de contactpersoon op locatie van de Opdrachtgever is het mogelijk om periodieke werkzaamheden uit te voeren in vakanties. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden bij de start van het nieuwe jaar jaarlijks aangeleverd door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.
24.	Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaakwerkzaamheden en facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan opleverschoonmaakwerkzaamheden van een nieuwe aangehuurde ruimte of schoonmaak bij een opvanglocatie. Deze werkzaamheden kunnen als extra Opdracht aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden gefactureerd op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Opdrachtnemer dient deze aanvullende werkzaamheden binnen tien werkdagen na goedkeuring van de offerte door de Opdrachtgever uit te voeren, tenzij in overleg een andere termijn is overeengekomen.
25.	Voor alle regieopdrachten dient een offerte te worden opgesteld door de Opdrachtnemer, conform de door de Opdrachtnemer opgegeven regietarieven in bijlage 1. Na aanvraag van de regieopdracht door de Opdrachtgever dienen offertes binnen vijf werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring wordt door de Opdrachtgever een referentienummer toegekend. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan (een contactpersoon van) de Opdrachtgever.

26.	Offertes op basis van nacalculatie dienen gespecificeerd te zijn op werkzaamheden met bijhorende uren, tarieven en eventuele inzet van machines. Indien er verschil van mening ontstaat over de kwaliteit van het opgeleverde werk, houdt de Opdrachtgever zich het recht voor om een onafhankelijke deskundige in te schakelen die een bindende uitspraak doet. Indien deze uitspraak ten gunste van de Opdrachtgever is dan zijn deze kosten van de keuring voor de Opdrachtnemer en dienen tevens de afgekeurde punten hersteld te worden door de Opdrachtnemer.
27.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de Opdrachtnemer.
28.	Opdrachtnemer volgt de afspraken met betrekking tot het scheiden van afval van Opdrachtgever. Momenteel gelden de afvalstromen rest, papier/karton en op enkele locaties plastic. Mogelijk dat dit gedurende de looptijd van de overeenkomst uitgebreid wordt.
29.	Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen. De kosten voor het interne afvaltransport worden geacht te zijn inbegrepen in de urenrekening en het overeengekomen tarief.
30.	De kosten voor afvalzakken, zoals deze momenteel worden gebruikt in de te reinigen ruimtes binnen de objecten van de Opdrachtgever, dienen te zijn inbegrepen in de jaarlijkse aanneemsom voor schoonmaakonderhoud. De Opdrachtgever ontvangt hiervoor geen separate facturen.
31.	Op alle betrokken kantoorlocaties vindt gedurende vijf werkdagen per week (maandag tot en met vrijdag) schoonmaakonderhoud plaats, met variërende frequenties per locatie en per dag. De voorkeurstijden voor de uitvoering van deze werkzaamheden liggen tussen 06:00 en 09:00 uur, dan wel na 17:00 uur. Na gunning van de opdracht worden de definitieve werktijden en -dagen per locatie in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. Daarbij wordt, waar mogelijk, gestreefd naar een dagelijks contactmoment tussen de schoonmaakmedewerker en de gedelegeerde contactpersoon op locatie, door middel van overlappende aanwezigheid of een afgestemde starttijd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de afgesproken werktijden worden aangepast, indien de Opdrachtgever daartoe aanleiding ziet. Voor een gedetailleerd overzicht van de gewenste schoonmaakfrequentie per locatie wordt verwezen naar het bijgevoegde werkprogramma (Bijlage 1).
32.	Van Opdrachtnemer wordt proactief handelen verwacht. Dit houdt onder andere in: • Afstemmen beperkingen/onbereikbaarheden waardoor de uitvoering van de schoonmaak wordt verstoord. • Melden van wijzigingen in het gebruik van de locaties wat invloed heeft op het schoonmaakbestek. • Signaleren van afwijkingen en storingen, zoals: • Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting; • Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, visueel storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen, versleten vloerbedekking e.d., • Activiteiten (van medewerkers van Opdrachtgever) die een storend effect hebben op de voortgang van het schoonmaakonderhoud.
33.	Opdrachtnemer is verplicht een actueel en volledig logboek bij te houden op iedere locatie waar schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd. Het

	logboek fungeert als communicatiemiddel tussen de schoonmaakmedewerkers, de Opdrachtgever en de locatieverantwoordelijke, en bevat ten minste de volgende onderdelen: • Aantekeningen van uitgevoerde werkzaamheden buiten het reguliere programma (zoals meerwerk of calamiteitenreiniging); • Meldingen, opmerkingen of bijzonderheden vanuit medewerkers of Opdrachtgever; • Afwijkingen ten opzichte van het reguliere schoonmaakprogramma (bijv. door ziekte, evenementen of beperkte toegang); • Eventuele klachten en de opvolging daarvan. Het logboek is fysiek aanwezig op locatie (bijvoorbeeld in de werkkast) óf digitaal toegankelijk via een klantportaal of app. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks bijhouden en actueel houden van het logboek. De Opdrachtgever heeft te allen tijde inzage.
34.	Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24/7 telefonisch bereikbaar voor alle eigen locaties van Opdrachtgever. Hiervoor dient Opdrachtgever één alarmnummer te ontvangen. Na een melding van Opdrachtgever is Opdrachtnemer gedurende kantoor tijden binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Bij calamiteiten buiten kantoor tijden wordt voor zover als mogelijk in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afwijkende termijnen overeengekomen, om verstoring van het primaire proces zoveel als mogelijk te voorkomen en/of beperken. Het staat Opdrachtgever vrij om bij calamiteiten uit te wijken naar een andere leverancier.
35.	Indien Opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst constateert dat zaken niet goed afgerond of overgedragen zijn, moet dit binnen 4 weken na aanvang van de overeenkomst gemeld worden bij Opdrachtgever. Hiervoor geldt het volgende: • De dagelijkse werkzaamheden worden daar waar nodig (in overeenstemming) in redelijkheid en billijkheid door Opdrachtnemer hersteld; • Periodieke werkzaamheden worden daar waar nodig (in overeenstemming) door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever hersteld. Opdrachtgever behoudt het recht om een externe, onafhankelijke partij in te zetten om te beoordelen of de melding van Opdrachtnemer terecht is.
36.	Aan het einde van deze overeenkomst krijgt de volgende Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever een nulmeting bij te wonen. De nulmeting wordt uiterlijk in de laatste maand van deze schoonmaakovereenkomst uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een erkende VSR-inspecteur. Indien de kwaliteit tijdens de nulmeting niet voldoet aan het overeengekomen niveau, dient Opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden ruim voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Hierna zal een her-nulmeting plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

3. Glasbewassing

Eis	Omschrijving
37.	Glasbewassing vormt een onderdeel van de schoonmaakdienstverlening en valt daarmee binnen scope van deze opdracht. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de glasbewassing van de binnen – en buitenbeglazing van de locaties volgens de in bijlage 1 opgenomen glasoppervlakken, inclusief bereikbare overkappingen, glazen deuren, scheidingswanden en entreepuien. Indien op bepaalde locaties glasoppervlakken nog niet zijn ingemeten of ontbreken in de beschikbare documentatie, dient de opdrachtnemer deze locaties na gunning zelfstandig en in overleg met de Opdrachtgever in te meten.
38.	De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die onder deze opdracht vallen, ongeacht of deze door hemzelf, door partners of combinanten worden uitgevoerd. Waar in dit Programma van Eisen en de bijbehorende bijlagen wordt gesproken over 'partners', wordt bedoeld op onderdelen van de eigen organisatie, gespecialiseerde bedrijven en/of derden die betrokken worden om aan de leveringsbehoefte te voldoen. Hieronder vallen ook eventuele onderaannemers. Werkzaamheden mogen geheel of gedeeltelijk door onderaannemers worden uitgevoerd, maar uitsluitend nadat de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Indien werkzaamheden door een onderaannemer worden uitgevoerd, blijft de Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat deze onderaannemer volledig voldoet aan alle eisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen. Het is onderaannemers uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan om (delen van) hun werkzaamheden verder uit te besteden.
39.	Glasbewassing vindt plaats conform frequentie per locatie in bijlage 1. Indien de Opdrachtgever een extra beurt wil laten uitvoeren gebeurt dit tegen dezelfde kosten als een reguliere wasbeurt. Opdrachtnemer voert eventuele extra glaswaswerkzaamheden niet eerder uit dan nadat inschrijver daartoe een schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever heeft gekregen.
40.	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).
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van eventuele glazenwassersinstallaties. Aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik is voor rekening van de Opdrachtnemer.
42.	Ten aanzien van de glasbewassing gelden de volgende voorwaarden: • Het gebruik van een tuckerpole-systeem is niet toegestaan, tenzij het te reinigen glas op geen enkele andere veilige wijze bereikbaar is (bijvoorbeeld met ladder of hoogwerker). • Bij het opgeven van tarieven voor de glasbewassing dient de Opdrachtnemer uit te gaan van een prijs per m² per beurt. De tarieven dienen als volgt te worden uitgesplitst: ○ Binnengevelglas, inclusief omlijsting en vensterbank (maximale breedte 40 cm); ○ Buitengevelglas, al dan niet transparant, inclusief omlijsting (maximale breedte 40 cm); ○ Separatieglas, inclusief omlijsting (maximale breedte 15 cm). • Bij het opstellen van de verrekenprijzen houdt de Opdrachtnemer per locatie rekening met aanwezige moeilijkheidsgraden (zoals hoogte, bereikbaarheid, type gevel of obstakels).
43.	De volgende eisen gelden voor de uitvoering van de werkzaamheden:

	• De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel (met een pH-waarde van circa 7); • De omlijstingen, kozijnen en vensterbanken dienen op correcte wijze te worden bewassen en zonder lekstrepn/druppels te worden achtergelaten. • Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en wordt dus door Opdrachtnemer zelf aan de medewerkers verstrekt; • Communicatiemiddelen worden door Opdrachtnemer aan eigen medewerkers verstrekt. Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen; • De glazenwassers moeten tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden bedrijfskleding dragen; • De regelgeving inzake het afzetten van het gebied onder materieel waar dit van op toepassing is bij het gebruik van hoogwerkers en ladders, wordt te allen tijde strikt nageleefd. Alle gebruikte materialen, zoals trappen en hoogwerkers, moeten gekeurd zijn volgens de NEN 2484. Indien deze regelgeving niet wordt gevolgd, mogen de werkzaamheden niet worden gestart of worden ze onmiddellijk stopgezet door de Opdrachtnemer bij constatering van een overtreding; • Ter voorkoming van beschadiging van vloeren en/of ondergrond, wordt er bij de inzet van hoogwerkers gebruik gemaakt van geschikte rijplaten voor de wielen en het afstempelen; • Bij werkzaamheden op/aan het dak, zijn er altijd ten minste twee medewerkers van Opdrachtnemer aanwezig; • 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.
44.	Gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband, kit, lijmresten en vergelijkbare verontreinigingen zijn incidenteel aanwezig. Opdrachtnemer verwijdert deze met daarvoor geschikt materiaal. In het geval van structureel aanwezigheid van gehecht vuil, dient Opdrachtnemer vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken over het al dan niet verwijderen hiervan en de eventuele meerkosten die daarmee gepaard gaan.
45.	Opdrachtnemer dient jaarlijks een planning samen te stellen waarop staat aangegeven wanneer de glasbewassingswerkzaamheden worden uitgevoerd. De glasbewassing moet minimaal vijf (5) werkdagen voor uitvoering aangekondigd worden door Opdrachtnemer. Met betrekking tot de planning gelden de volgende uitvoeringseisen. • De glasbewassing van het gevelglas aan de binnen- en buitenzijde dient in één cluster te worden uitgevoerd per locatie. Dat wil zeggen in een opvolgende periode van maximaal één week; • Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van contactpersoon van de locatie; • Op verzoek van contactpersoon van locaties kan worden afgeweken van de planning.
46.	Voor aanvang van de werkzaamheden melden de medewerkers van de Opdrachtnemer zich bij de contactpersoon op de locatie.

47.	De uitgevoerde glasbewassing wordt na uitvoering door Opdrachtnemer opgeleverd aan de contactpersoon van de locatie.
-----	--

4. Materialen, middelen en machines

Eis	Omschrijving
48.	Opdrachtgever stelt opslagruimte, elektriciteit en water gratis ter beschikking aan Opdrachtnemer. Er zijn geen mogelijkheden voor het plaatsen of aansluiten van een wasmachine op de locaties. De Opdrachtnemer dient hier zelf in te voorzien, buiten de locaties van de Opdrachtgever.
49.	Opdrachtnemer draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving en draagt zorg dat de opslagruimte wordt schoongehouden. Werkkarren worden, wanneer deze niet in gebruik zijn, opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimten. Het is niet toegestaan werkarren onbeheerd achter te laten buiten deze ruimte.
50.	Opdrachtnemer draagt bij de uitvoering van de werkzaamheden zorg voor de benodigde middelen en materialen. De middelen, verpakkingen, materialen en machines dienen van deugdelijke kwaliteit te zijn en te voldoen aan de eventueel daarvoor geldende wettelijke eisen. De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen, verpakkingen, materialen en machines mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast. Aanvullende afspraken en richtlijnen hiervoor kunnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separaat worden vastgelegd.
51.	De volgende eisen worden minimaal gesteld aan de in te zetten middelen: • Alle schoonmaakmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek dan wel conform ABSU-richtlijnen, te zijn geëtiketteerd. • De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient vermeld te zijn op de verpakkingen. • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM), worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer; • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen; • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt. Opdrachtgever kan bepaalde schoonmaakmiddelen voorschrijven. Te allen tijde dienen duidelijke instructies omtrent het gebruik en de dosering van de schoonmaakmiddelen voor eenieder zichtbaar te zijn in de opslagruimte.
52.	Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de contactpersoon van de locatie.
53.	Schade, aan eigendommen van Opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen door Opdrachtnemer, wordt op Opdrachtnemer verhaald.
54.	De Opdrachtnemer is verplicht om de op het moment van gunning bestaande leverancier van sanitaire verbruiksartikelen en aanverwante supplies (zoals toiletpapier, handdoekpapier, handzeep, luchtverfrissers en dispensers) over te nemen, conform de bestaande afspraken van Opdrachtgever met deze leverancier. Deze verplichting geldt gedurende de looptijd van de bestaande overeenkomst tussen Opdrachtgever en de betreffende leverancier, tenzij Opdrachtgever anders beslist. Op locaties waar op het moment van gunning nog geen materiaal hangt van de sanitaire verbruiksartikelen leverancier van Opdrachtgever, dient de Opdrachtnemer dit materiaal conform de bestaande afspraken te vervangen en te plaatsen.

	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd besluiten de leverancier of producten te wijzigen. In dat geval volgt Opdrachtnemer de nieuwe instructies zonder aanspraak op compensatie, tenzij sprake is van aantoonbare meerkosten.
55.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, vulling, reiniging en het voorraadbeheer van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen op alle locaties waar de dienstverlening wordt uitgevoerd. De onderstaande voorzieningen gelden als standaard per ruimtetype: Voorruimte sanitair: • Zeepdispenser • Papieren handdoek(rol) dispenser • Prullenbak • Luchtverfrisser Individuele toiletruimtes: • Toiletpapierdispenser • Toiletborstelhouder • Dames hygiëne bakken incl. lediging (uitsluitend in damestoiletten) Pantry/Kuiken: • Zeepdispensers en papierenhanddoekdispenser indien functioneel noodzakelijk of op instructie van Opdrachtgever.
56.	Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande van toepassing voor Opdrachtnemer: • Controleren van o.a. hand zeep, toiletpapier en handdoekrollen in voorkomende ruimten (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie). • Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie). • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de voorraadniveaus van schoonmaakmiddelen en verbruiksartikelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van afwijkingen in gebruik ten opzichte van de ijkgebruiken en het hierover proactief signaleren aan de Opdrachtgever.
57.	De Opdrachtnemer heeft een proactieve en adviserende rol ten aanzien van het optimaliseren en/of verduurzamen van de sanitaire voorzieningen. Hierbij geldt: • Jaarlijks (of op verzoek van Opdrachtgever) brengt Opdrachtnemer een voorstel uit voor mogelijke optimalisaties, waaronder gebruik van duurzamere verbruiksartikelen, navulsystemen, of dispenseroplossingen; • Voorstellen worden onderbouwd met argumentatie op het gebied van gebruiksgemak, milieuwinst, afvalreductie en/of kostenbesparing; • Eventuele wijzigingen worden uitsluitend doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

5. Kwaliteit

Eis	Omschrijving
58.	De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek belevingsmetingen uit te voeren onder gebouwgebruikers met betrekking tot de schoonmaakdienstverlening. Het doel van deze metingen is het verkrijgen van inzicht in de gebruikerservaring en het verbeteren van de dienstverlening. De belevingsmetingen dienen te voldoen aan de volgende minimale voorwaarden: • De metingen worden ten minste ieder kwartaal uitgevoerd;

	• De metingen worden uitgevoerd onder een representatieve groep eindgebruikers van de schoonmaakdiensten (verschillende locaties); • De metingen omvatten ten minste aspecten als zichtbare schoonmaak kwaliteit, hygiënebeleving, geurbeleving, tevredenheid over sanitaire voorzieningen, en communicatie met schoonmaakpersoneel; • De resultaten worden schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtgever, voorzien van een analyse en eventuele verbetervoorstellen en zijn zichtbaar in het klantportaal; • Opdrachtnemer bespreekt de uitkomsten in het reguliere overleg met Opdrachtgever en koppelt concrete opvolging terug.
59.	De technische kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt gemeten door middel van het KSM-Kwaliteits Meet Systeem. Dit kwaliteitsmeetsysteem is door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld volgens de norm NEN 2075. Er wordt voor de VSR-controles onderscheid gemaakt in Pantry & Ontmoetingsruimte, Kantoor/gang/vergaderruimten en Sanitaire Ruimten. Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd en in alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd.
60.	Twee maanden na ingang van de overeenkomst kunnen 2x per jaar per locatie kwaliteitsmetingen (VSR-metingen) worden uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau. De Opdrachtgever is vrij om, zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kosten voor deze metingen zijn voor Opdrachtgever.
61.	De kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteur en –controleurs. Voor de uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequentie werkzaamheden onmisbaar. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig te zijn. Indien een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden ontbreekt, kan de meting niet worden uitgevoerd. Indien deze situatie zich voordoet, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat binnen vijf werkdagen de planning van de laagfrequente werkzaamheden op locatie aanwezig en de meting opnieuw kan worden ingepland en uitgevoerd. De kosten van deze meting zijn voor rekening van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld om mee te lopen met de kwaliteitsmeting.
62.	Indien de kwaliteit tijdens een kwaliteitsmeting met een afkeur wordt beoordeeld, zal aan de opdrachtnemer een redelijke termijn voor herstel worden geboden. Extra controles en/of her controles zijn op afroep mogelijk, waarbij het uitgangspunt is dat een her controle in alle ruimtecategorieën wordt uitgevoerd. De kosten van her controles komen voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient, indien daartoe aanleiding is, middels een actieplan aan te geven welke maatregelen zijn genomen of worden genomen om de geconstateerde gebreken (afkeur) te herstellen en herhaling in de toekomst te voorkomen. Bij herhaalde afkeur van de kwaliteit wordt een malusregeling toegepast: • Bij twee afkeuringen binnen drie maanden: een malus van 5% op de maandfactuur waarin de tweede afkeur plaatsvindt. • Bij drie of meer afkeuringen binnen zes maanden: een malus van 10% op de betreffende maandfactuur en bespreking van de voortzetting van de overeenkomst. De toepassing van een malus sluit niet uit dat aanvullende juridische stappen worden ondernomen bij ernstige of voortdurende contractbreuk.
63.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ten minste éénmaal per kalenderjaar op maximaal twee verschillende locaties een audit uit te voeren, of te

	laten uitvoeren door een daartoe gemachtigde derde partij. Tijdens deze audit wordt getoetst of de Opdrachtnemer voldoet aan alle verplichtingen, eisen en afspraken zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, alsmede aan de overige contractuele voorwaarden. Indien tijdens de audit wordt vastgesteld dat de Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de gestelde eisen, treedt de volgende regeling in werking: • Herstelverplichting: De Opdrachtnemer is gehouden om binnen een door de Opdrachtgever vastgestelde redelijke termijn een concreet verbeterplan aan te leveren en de geconstateerde tekortkomingen aantoonbaar te herstellen. • Sancties bij onvoldoende herstel of herhaalde afwijkingen: Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft bij het herstellen van de tekortkomingen binnen de gestelde termijn, of indien bij een volgende audit opnieuw soortgelijke afwijkingen worden geconstateerd, kan de Opdrachtgever o.a. aanvullende (her)audits laten uitvoeren op kosten van de Opdrachtnemer en een malus toepassen van maximaal 5% op de maandfactuur waarop de audit betrekking heeft; De in deze eis genoemde maatregelen laten onverlet dat de Opdrachtgever tevens gebruik kan maken van andere contractuele of wettelijke rechtsmiddelen.
64.	Opdrachtgever heeft het recht gedurende de looptijd van de overeenkomst een ander kwaliteitcontrolesysteem te kiezen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtgever twee maanden voor het van toepassing zijn van het nieuwe systeem Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stelt.

6. Personeel

Eis	Omschrijving
65.	Bij gunning dient de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling toe te passen volgens de geldende CAO voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38). De Opdrachtnemer is niet gerechtigd om kosten die verband houden met de overname van personeel aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
66.	Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager aan, die verantwoordelijk is voor alle locaties (per perceel). De contractmanager heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
67.	Opdrachtnemer zorgt voor representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar.
68.	De Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat alle bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken medewerkers zich houden aan eventuele huisregels, gedragsregels, veiligheidsvoorschriften en instructies van de Opdrachtgever, zoals die gelden op de betreffende locaties.
69.	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.
70.	De Opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

71.	Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit en uren moeten te allen tijde gehaald worden. De uren die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen aangevuld te worden, zodat te allen tijde wordt voldaan aan de volledige uitvoering van het werkprogramma.
72.	De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Het vervangende personeel dient aangemeld te worden en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de Opdrachtgever. De werkprogramma's en periodieke werkzaamheden dienen digitaal inzichtelijk te zijn.
73.	De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.
74.	De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavig opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar ook de leidinggevende en de contactpersonen.
75.	Binnen drie weken na aanvang van de werkzaamheden dient 100% van het schoonmaakpersoneel een schoonmaakinstructie te hebben ontvangen, conform de richtlijnen van de Raad voor arbeidsverhoudingen Schoonmaak en Glazenwassersbranche (RAS). Deze instructie moet tevens de klant specifieke afspraken behandelen en expliciete aandacht besteden aan milieuvriendelijke schoonmaakmethoden, met name het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten. De schoonmaakinstructie dient minimaal éénmaal per jaar te worden herhaald voor alle medewerkers. Binnen één jaar na gunning moet 100% van het schoonmaakpersoneel in het bezit zijn van het diploma "Basismodule algemene schoonmaak". De Opdrachtnemer is verplicht om in de managementinformatie aan de Opdrachtgever aantoonbaar inzicht te geven in de naleving van bovenstaande eisen. Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt Opdrachtnemer de naam bekend bij de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
76.	De objectleider moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de objectleider zichtbaar is op alle locaties. Opdrachtgever verwacht dat de objectleider van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, minimaal beschikt over HBO werk- en denkniveau of een MBO-diploma, aangevuld met een basisopleiding voor leidinggevers en het afsluitende RAS-examen. Daarnaast dient de objectleider binnen zes maanden na aanstelling bij Opdrachtgever in het bezit te zijn van het diploma dat voldoet aan de RAS-eindtermen voor de basismodule algemene schoonmaak, evenals de certificaten van de cursussen VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig). Bij voorkeur heeft de objectleider minimaal één jaar ervaring in een leidinggevende middenkaderfunctie binnen de schoonmaakbranche, bij voorkeur op

	vergelijkbare objecten. Zowel de objectleider als een eventuele voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal goed vaardig te zijn in woord en geschrift.
77.	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een ‘Verklaring Omtrent het Gedrag’ (VOG) van elke (nieuwe) werknemer, waarbij de screening plaatsvindt op basis van de screeningprofielen 12, 41 en 84. De VOG dient bij de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar en niet ouder dan 6 maanden te zijn. Nieuwe medewerkers dienen eveneens bij aanvang te beschikken over een VOG. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele uitzendmedewerkers. Kosten voor aanvraag VOG zijn voor rekening Opdrachtnemer.
78.	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.
79.	Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het dagelijks dragen van schone bedrijfskleding door alle medewerkers. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
80.	De schoonmaakmedewerker beheerst de Nederlandse of Engelse taal in voldoende mate om taakomschrijvingen, veiligheidsinstructies en andere werkinstructies correct te begrijpen, en om te allen tijde via het logboek te kunnen communiceren. De leidinggevende beheerst de Nederlandse taal in zodanige mate dat de communicatie met de Opdrachtgever vlot en doeltreffend kan verlopen. Inzet van anderstalig personeel is enkel toegestaan na voorafgaand overleg en goedkeuring door de Opdrachtgever.
81.	Roken, eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan. Roken is uitsluitend toegestaan op de daarvoor bestemde plaatsen op de locatie. Het gebruik van mobiele telefoons en het dragen van oordopjes is toegestaan, mits deze geen overlast veroorzaken.
82.	De Opdrachtnemer zorgt voor veilige en zorgvuldige toegang van schoonmaakmedewerkers tot de locaties. • Indien buiten reguliere openingstijden wordt gewerkt, verstrekt de Opdrachtgever benodigde sleutels, toegangspassen en/of alarmcodes. • Sleutels/codes worden alleen uitgegeven aan geautoriseerde medewerkers en geregistreerd door de Opdrachtnemer. • Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct openen/sluiten van het pand en het gebruik van het alarmsysteem. • Bij verlies of personeelwisseling meldt de Opdrachtnemer dit direct en levert middelen in.
83.	Medewerkers van Opdrachtnemer mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties. Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
84.	Het betreden van jongerenkamers door medewerkers van de Opdrachtnemer is uitsluitend toegestaan na overleg en met toestemming van de aanwezige medewerkers van de opvanglocatie. Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden dient de privacy van de jongeren te allen tijde gerespecteerd te worden.

7. Communicatie en evaluatie

Eis	Omschrijving																
85.	Opdrachtgever streeft naar een professionele en gelijkwaardige samenwerking met Opdrachtnemer. Opdrachtgever vervult hoofdzakelijk een regisserende rol, terwijl Opdrachtnemer direct contact heeft met de interne klant voor het operationele proces.																
86.	Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als aanspreekpunt (rayon- of accountmanager). Deze medewerker is voor de Opdrachtgever en contactpersoon van de locatie het eerste aanspreekpunt en is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking op de opdracht. Daarnaast is deze beschikbaar voor onderwerpen die de Opdrachtgever wil bespreken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen. Het aanspreekpunt (en/of vervanger) van Opdrachtnemer zijn op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar.																
87.	De Opdrachtnemer dient binnen vier weken na gunning een gedetailleerd en meetbaar KPI-model op te stellen dat inzicht geeft in de prestaties van de geleverde schoonmaakdiensten. Het KPI-model moet ten minste de volgende elementen bevatten: • Specifieke, meetbare en relevante prestatie-indicatoren afgestemd op de in het Programma van Eisen opgenomen kwaliteitseisen (bijvoorbeeld reinigingskwaliteit, reactietijd klachten, naleving planningen); • Frequentie en methode van gegevensverzameling en rapportage; • Duidelijke streefwaarden en tolerantiegrenzen per KPI; • Procedure voor het melden en opvolgen van afwijkingen en verbetermaatregelen; • Afstemming met de Opdrachtgever over de definitieve KPI's en rapportagevorm. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan de Opdrachtgever over de behaalde KPI-resultaten en eventuele actieplannen bij afwijkingen.																
88.	Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over schoonmaakonderhoud doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix vastgesteld. <table><tr><th>Type gesprek</th><th>Opdrachtgever</th><th>Opdrachtnemer</th><th>Frequentie</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Facilitair ondersteuners</td><td>Objectleider/Rayonmanager</td><td>Minimaal maandelijks</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>Contractmanager</td><td>Rayonmanager/accountmanager</td><td>Vier keer per jaar</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>Contractmanager en Contracteigenaar</td><td>(Nationaal) Accountmanager</td><td>Twee keer per jaar</td></tr></table> Escalatie loopt conform deze overlegstructuur en hiërarchische lijn. De Opdrachtnemer stelt een verslag inclusief actielijst op en zorgt voor een verslag binnen zeven werkdagen na het overleg.	Type gesprek	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Operationeel	Facilitair ondersteuners	Objectleider/Rayonmanager	Minimaal maandelijks	Tactisch	Contractmanager	Rayonmanager/accountmanager	Vier keer per jaar	Strategisch	Contractmanager en Contracteigenaar	(Nationaal) Accountmanager	Twee keer per jaar
Type gesprek	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie														
Operationeel	Facilitair ondersteuners	Objectleider/Rayonmanager	Minimaal maandelijks														
Tactisch	Contractmanager	Rayonmanager/accountmanager	Vier keer per jaar														
Strategisch	Contractmanager en Contracteigenaar	(Nationaal) Accountmanager	Twee keer per jaar														
89.	Onderstaande punten worden minimaal besproken bij een operationeel overleg: • Lopende zaken/ dagelijkse gang van zaken; • Status kwaliteit (klachten, vragen, signaleringen ed.); • Personele bezetting (verloop, verzuim etc.); • Extra werkzaamheden en offertes; • Periodieke werkzaamheden; • Naleving van de dienstverlening en proactieve service																

90.	Onderstaande punten worden minimaal besproken bij een tactisch overleg: • KPI's; • Proactief ondernemerschap; verbetervoorstellen, adviezen ed. • Samenwerking, beleid en financiën • Prijzen en tarieven • VSR-rapportages • Managementrapportages
91.	Onderstaande punten worden minimaal besproken bij een strategisch overleg: • Managementrapportage • Verlenging, beëindiging, wijzigen overeenkomst • Leveranciersbeoordeling • Marktonwikkelingen • Verbetervoorstellen
92.	Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het tijdig (minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaande aan het overleg) versturen van de (management)informatie en de agenda. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en levert deze maximaal vijf(5) dagen na elk overleg aan bij Opdrachtgever.
93.	Opdrachtnemer produceert vier keer per jaar een managementoverzicht (minimaal in Excel formaat of te exporteren naar Excel) en verstrekt dit overzicht minimaal tien werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger. De inhoud bestaat minimaal uit: • Actueel calculatiebestand; • Overzicht mutaties ruimtestaat afgelopen kwartaal; • Overzicht regiewerkzaamheden, gespecificeerd in datum, locatie en werkzaamheden; • Analyse klachten, calamiteiten, meldingen en verzoeken inclusief afhandeling afgelopen kwartaal; • Overzicht resultaten KPI per kwartaal en indien nodig een plan van aanpak voor verbetering; • Overzicht resultaten technische kwaliteitsmeting en eventuele opvolging/plan van aanpak voor verbetering; • Analyse ziekteverzuim personeel; • Status opleidingen medewerkers; • Overzicht VOG's; • Overzicht inzet SROI; • Analyse KPI's.
94.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en klachten over het schoonmaakproces. Dit proces dient digitaal te verlopen. De volgende aanwijzingen worden hierbij opgevolgd: • Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden worden op werkdagen binnen 24 uur hersteld; • Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten en meldingen die door Opdrachtgever worden gemeld, worden door Opdrachtnemer geregistreerd; • Een klacht dient zo snel mogelijk te worden behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld

	c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. In de managementrapportage zijn het overzicht en de analyse (met onder andere de gemiddelde frequentie, aard van binnenkomende klachten en andere waargenomen trends) van de klachten opgenomen; De medewerkers van Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling.
--	---

8. Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
95.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zowel binnen de eigen organisatie als bij haar Opdrachtnemers. Daarom vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aantoonbaar oog te hebben voor het welzijn en de ontwikkeling van medewerkers. Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij actief bijdraagt aan een gezonde, veilige en prettige werkomgeving voor het in te zetten personeel. Aandacht voor goede arbeidsomstandigheden, ontwikkeling en welzijn van medewerkers is hierbij essentieel. Door samen te investeren in duurzame inzetbaarheid, zorgen we voor continuïteit, kwaliteit en werkplezier op de lange termijn. Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return on investment (SROI) onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt in deze door Opdrachtgever een SROI-verplichting aan Opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen. Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van SROI. Dit percentage mag bedrijfs-breed behaald worden. In de toekomst mag dit percentage, in overleg met Opdrachtgever, verhoogd worden. Daarom dient deze inschrijver haar aanpak te beschrijven en deze in te dienen bij de bewijsdocumenten. Deze aanpak wordt besproken tijdens de implementatiefase. Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de SROI-verplichting in de managementrapportage.
96.	Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl)

9. Tarieven en facturatie

Eis	Omschrijving
97.	De vastgestelde tarieven uit bijlage 1 zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d.. Uitzondering hierop worden apart vermeld, zoals specifieke kosten als bijvoorbeeld alle in te zetten bereikbaarheidsvoorzieningen en klimmaterialen, welke apart door Opdrachtnemer worden gefactureerd en apart zijn opgenomen in bijlage 1.
98.	De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats. De facturatie geschiedt in vier factuurstromen: regulier maandelijks verzamelfactuur gesplitst per locatie, extra/regie per gebeurtenis gesplitst per locatie, glasbewassing per locatie en sanitaire supplies per locatie. Maandelijks wordt 1/12e van het jaarbedrag voor

	schoonmaakonderhoud gefactureerd. Deze kosten worden gefactureerd als een vast bedrag per maand per locatie.
99.	De facturen, zowel de reguliere maandfacturen als de facturen voor de periodieke schoonmaakbeurten, worden opgesteld volgens bijlage 1. De facturen dienen digitaal te worden verstuurd, het mailadres en aanvullende facturatiegegevens worden gedeeld na gunning.
100	Facturen worden ter aller tijde voorzien van: • Grootboekrekening; • De kostenplaats; • De kostendrager (locatie); • Een duidelijke omschrijving of referentienummer; • Het factuurbedrag excl. BTW.
101	De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen na ontvangst van een juiste en complete factuur.
102	Kosten voor (specialistisch) periodieke werkzaamheden (vloer, glas, inventaris en dieptereiniging sanitair) en extra werkzaamheden dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt in het prijzenblad. Facturatie en betaling van de uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende werkbbon. Een kopie van de getekende werkbbon wordt bij de factuur bijgevoegd.
103	De facturatie van de regiewerkzaamheden vindt maandelijks plaats middels een factuur per locatie op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde opdrachten van de locatie en met een extra aangevraagd.
104	Indien Opdrachtgever een tekortkoming constateert in de uitvoering van een van de verplichtingen door Opdrachtnemer, is Opdrachtgever gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten, mits de tekortkoming dit rechtvaardigt.
105	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn beide verantwoordelijk voor het doorgeven van veranderingen, welke invloed hebben op het prijzenblad. Indien sprake is van een wijziging van prijzen met terugwerkende kracht, dient de vaste maandfactuur per eerstvolgende factuur aangepast te worden en kan de wijziging met terugwerkende kracht op een separate factuur gefactureerd worden. Ten aanzien van de verandering en de verwerking daarvan geldt de onderstaande procedure: • Contractbeheerder past het prijzenblad aan; • Na akkoord van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer worden de wijzigingen doorgevoerd. • Na akkoord tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt het werkprogramma, het prijzenblad en de facturatie aangepast op basis van de nieuwe situatie.
106	Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek in te dienen voor een herziening van de tarieven, waarbij de herziening voor het eerst van kracht zal zijn na het verstrijken van de 'vaste prijsperiode'. Om deze herziening aan te vragen, zal Opdrachtnemer uiterlijk twee maanden voor het einde van de 'vaste prijsperiode' een onderbouwd voorstel voor prijsaanpassing indienen en Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren. Het is niet toegestaan om onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (behalve de gevolgen van de meest recente wijziging van de cao-loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht aan te passen via de indexering.

	De indexering van de aangeboden tarieven is gebaseerd op volgende twee componenten: a. Loonkosten: Deze worden vastgesteld op basis van de meest recente cao-afspraken en/of de geldende wettelijke bepalingen met betrekking tot loonregelingen. b. Directe en indirecte overige kosten: Deze worden aangepast op basis van de kostenstijgingen, met een maximum dat gelijk is aan de prijsindex volgens het 'CBS-prijsindexcijfer 812 (periode januari-januari) voor schoonmaakbedrijven en reiniging'.
--	---

10. Implementatie

Eis	Omschrijving
107	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele, professionele en zorgvuldige implementatie van de schoonmaakdienstverlening. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen, organiseren en uitvoeren van deze implementatie, inclusief het bewaken van de voortgang en het verzorgen van heldere communicatie. Om de kwaliteit van de implementatiefase te waarborgen, stelt de Opdrachtgever de volgende minimumeisen: • Direct na de definitieve gunning vindt een kennismaking en kick-off plaats tussen het aanspreekpunt van Opdrachtnemer en de projectgroep van Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomst worden afspraken gemaakt over onder andere de invulling van de implementatieperiode, maar ook over zaken zoals de werkvolgorde, rekening houdend met de bezetting van het pand en andere relevante zaken; • Er dient een gedetailleerd plan met tijdsplanning, acties en verantwoordelijken te worden opgesteld; • De manier waarop de communicatie met Opdrachtgever tijdens de implementatiefase plaatsvindt, wordt georganiseerd; • Er dient aandacht besteed te worden aan de latende leverancier, wanneer de opdracht wordt overgedragen aan een nieuwe dienstverlener; • Er dient aandacht besteed aan de schoonmakers van de latende leverancier: • Er wordt een plan aangeleverd waarin de medewerkers (conform wetgeving) een aanbieding krijgen om overgenomen te worden (zie bijlage 7); • Er wordt beschreven hoe de medewerkers onderdeel worden van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer; • De manier waarop omgegaan wordt met de levering van middelen en materialen, wordt beschreven; • Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de opstart van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van Opdrachtnemer; • Er vindt een risico-inventarisatie plaats; • De benodigde gegevens/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen, wordt verstrekt. De inschrijver dient bij inschrijving een conceptversie van het implementatieplan aan te leveren, waarin inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze de implementatie zal worden uitgevoerd. Dit concept maakt integraal onderdeel uit van de gunningsbeoordeling.

11. Exit strategie

Eis	Omschrijving
108	De overeenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaalde locatie de kwaliteit, conform het afgesproken KPI-model en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel op te zeggen. Opdrachtnemer krijgt tweemaal de mogelijkheid om via een met Opdrachtgever afgestemd plan van aanpak de kwaliteit o.b.v. de KPI's op te schroeven naar het afgesproken niveau. Indien Opdrachtnemer hier niet in slaagt is Opdrachtgever gerechtigd de dienstverlening op te zeggen. Bij opzegging gaat de exit strategie in werking en wordt het stappenplan doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de schoonmaakovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever te waarborgen. Dit document biedt richtlijnen voor beide partijen om de overgang soepel te laten verlopen en eventuele geschillen te minimaliseren. Stap 1. Voorwaarden voor ontbinding De ontbinding van de overeenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden: • Contractuele bepalingen: de overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in de overeenkomst, zoals de afgesproken opzegtermijn, wederzijds goedvinden of specifieke redenen (bijv. wanprestatie). • Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. • Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, met vermelding van de reden(en) en de voorgestelde einddatum. Stap 2. Uitvoering van de exit strategie • 2.1. Voorbereiding Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen. Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging. • 2.2. Operationele afronding Eindinspectie/ nulmeting: op kosten van Opdrachtnemer wordt een nulmeting uitgevoerd. De resultaten van de nulmeting bepalen of er achterstallig onderhoud is op de locaties. Eventueel achterstallig onderhoud wordt geldelijk gemaakt conform de afgesproken normeringen en tarieven. Indien het achterstallig onderhoud niet door de Opdrachtnemer is bijgewerkt op de laatste dag van de overeenkomst, dan worden de afgesproken bedragen in mindering gebracht van de openstaande facturen. Teruggave van eigendommen: retourneer materialen, sleutels of toegangspassen die eigendom zijn van Opdrachtnemer of Opdrachtgever. Overdracht: Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer. • 2.3. Financieel afsluiten

	Facturen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Stap 3. Nazorg en evaluatie Evaluatiegesprek: Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken. Documentatie: Opdrachtnemer archiveert alle relevante documenten en correspondentie voor administratieve doeleinden.
--	--