

Programma van Eisen

Schoonmaak openbare ruimte

Nummer aanbesteding: 2025-296

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Cluster Collectieve Dienstverlening
Afdeling Infra

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 08-07-2025
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
2	EISEN.....	4
2.1	algemeen	4
2.2	directe eisen	4
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	8
3.1	Social Return on Investment.....	8
3.2	Duurzaamheid.....	9

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

2 Eisen

2.1 algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

2.2 directe eisen

Eisnummer	
	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de schoonmaakwerkzaamheden te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de schoonmaakwerkzaamheden als beschreven in de aanbestedingsstukken zijn fatale termijnen.
3.	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
	Eisen communicatie
4.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.
5.	De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele Overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
6.	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

7.	Al naar gelang de behoefte van de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau.
8.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
	Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage
9.	De Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden na definitieve gunning gezamenlijk vastgesteld. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.
10.	De Opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet /niet deugdelijk verlenen van de uitgevraagde diensten.
11.	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: • De afgesproken KPI's; • Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen;
	AVG
12.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
13.	Financiële bepalingen
14.	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal (vanaf 18 april bij voorkeur in de vorm van e-facturatie) toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl • Alle prijzen zijn inclusief de CAO wijzigingen • Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; • Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; • Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
15.	De tarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving staan voor de initiële looptijd van 2 jaar vast. Vanaf het derde jaar mag de Opdrachtnemer een jaarlijkse indexering toepassen.
16.	Indexering: De Opdrachtnemer legt een schriftelijk onderbouwd voorstel uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de indexatiedatum schriftelijk voor aan Opdrachtgever. Pas na schriftelijke overeenstemming wordt de prijsaanpassing doorgevoerd door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid deze aanpassing correct door te voeren en dient de nieuwe tarieven vóór de indexatiedatum bekend te maken bij de Opdrachtgever. De prijsaanpassing van de contractueel vastgelegde tarieven wordt gebaseerd op de door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: Dienstenprijzen CPA 812 Reiniging; index 2021 = 100). Het te hanteren peilmoment is: 2e kwartaal van het huidige jaar*. Indexering over meerdere jaren is niet toegestaan.

	Het indexeringscijfer is een procentuele stijging/daling die wordt berekend door de formule: (Nieuw indexcijfer-Oud indexcijfer)/Oud indexcijfer)*100 toe te passen. De uitkomst van deze berekening wordt afgerond op twee decimalen. <i>* Wanneer door wijzigingen van het CBS het peilmoment niet (meer) beschikbaar is, kan het cijfer van het betreffende jaar worden gebruikt. Wanneer de omschreven tabel niet meer beschikbaar is wordt naar het oordeel van de Opdrachtgever de tabel met de meeste Overeenkomsten gehanteerd.</i>
17.	De aangeboden tarieven dienen ook geldig te zijn op zon- en feestdagen. Toeslagen worden niet geaccepteerd.
18.	In het prijzenblad is een stelpost opgenomen voor het verwijderen van graffiti en indien nodig het overschilderen ervan. Indien er meer dan de indicatieve hoeveelheid graffiti moet worden verwijderd, mag dit niet meer kosten dan de m2 prijs die Opdrachtnemer heeft aangeboden in het prijzenblad.
	Uitvoeringseisen
19.	De overlast aan de omgeving wordt tot een minimum beperkt. Denk hierbij aan o.a. (niet limitatief) aan de volgende vormen van overlast: geluid, schade aan bestrating en schade milieu.
20.	De werkzaamheden in het centrumgebied vinden plaats uiterlijk in de ochtend en dienen te zijn afgerond voor 09:00 uur i.v.m. de openingstijden van de winkels.
21.	De uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats conform bijlage 12 'werkomschrijving schoonmaakschema'.
	Kwaliteit
22.	Wanneer in de bijlage 'werkomschrijving' wordt gesproken over glasbewassing, dan dient het volgende opleverniveau te worden gehanteerd voor zowel het glas als de omlijsting; Vlek-, aanslag en streepvrij en ontdaan van spin(rag). Eventueel gehecht vuil, zoals verf, stickers en dergelijke is verwijderd.
23.	<u>Periodieke controle</u> Voor de bewaking van de kwaliteit voert Opdrachtnemer minimaal eens per 6 weken controles uit op alle locaties. De uitslag per controle en daarop te nemen acties worden door Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen gemaild naar Opdrachtgever.
24.	<u>Boeteclausule</u> Indien de periodieke controle onvoldoende is, dan treedt de boeteclausule in werking. Deze procedure luidt als volgt: Opdrachtnemer zorgt dat binnen tien (10) werkdagen na de eerste periodieke controle, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt een tweede periodieke controle plaats. Indien het resultaat van deze tweede periodieke controle onvoldoende is bevonden in één of meerdere categorieën, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd. Opdrachtgever is gerechtigd 15 % in te houden op de laatst verschenen factuur. Dit boetebedrag telt voor het gehele maandbedrag behorend bij deze opdracht en geldt zo lang tot de kwaliteit weer op orde is; Indien de schoonmaak kwaliteit na het doorlopen van deze procedure onvoldoende blijft, wordt dit door Opdrachtgever gezien als verzuim, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Overeenkomst met directe ingang te beëindigen, zonder dat hier kosten of andere consequenties aan verbonden zitten voor de Opdrachtgever.
	Personeel

25.	Al het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht beschikt over een B-VCA-certificaat.
26.	<u>CAO</u> Opdrachtnemer past de geldende CAO in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf toe.
27.	<u>ARBO</u> Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de Arbowetgeving.
28.	Al het schoonmaakpersoneel dat de dienst uitvoert dient periodiek te worden geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over: • De gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering. • Schoonmaakapparatuur en -machines. • Afvalbeheer. • Gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. zuinig rijden (van toepassing op personeelsleden die in het kader van de schoonmaakdienst een voertuig besturen). De scholing en ontwikkeling van medewerkers kan ook breder worden ingezet, gericht op duurzame in-, door- en uitstroom. De ontwikkeling focust in dit geval niet op de huidige taak van de medewerker maar bereidt de medewerker voor op een toekomstige andere rol binnen of buiten het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld om heroriëntatie of hiërarchische doorgroei gaan. De Opdrachtnemer houdt van deze scholing (introductie/ beroepsopleiding) een overzicht bij ten behoeve van de inkopende organisatie, met minstens de datum, niveau, duur en inhoud van de opleiding.
	Wet- en regelgeving
29.	<u>Algemeen</u> Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving te voldoen.
30.	<u>Code Verantwoord Marktgedrag</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de Schoonmaak – en glazenwassersbranche en heeft deze uiterlijk bij aanvang van het contract aantoonbaar ondertekend (www.codeschoonmaak.nl).
31.	<u>Keuring machines</u> Opdrachtnemer voldoet voor de inzet van elektrische arbeidsmiddelen aan de veiligheidsbepalingen genoemd in de NEN3140. Deze elektrische middelen dienen gekeurd te zijn conform de Richtlijn Arbeidsmiddelen en beschikken over een CE markering volgens de Machinerichtlijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.11 van de offerteleidraad).

	Social Return
32.	Een social return-verplichting van 5 % conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag aldan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om klimaatneutraal te opereren. Hiervoor is bijvoorbeeld in het Stadhuis een warmte en koude opslag en is het lopende energiecontract “regionaal groen” en zullen er alternatieve energiebronnen ontwikkeld en geïmplementeerd worden in de gemeente, is er fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer etc.

Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces.

Dit PvE, in het bijzonder het onderdeel MVO/duurzaamheid, dient met dit doel in het achterhoofd gelezen en geïnterpreteerd te worden.

Probiotisch

In het streven naar een duurzamere en gezondere openbare ruimte neemt de gemeente Zaanstad in deze aanbesteding het gebruik van probiotische schoonmaakmiddelen op als eis. Probiotische schoonmaakmiddelen werken met levende micro-organismen die niet alleen vuil en schadelijke bacteriën verwijderen, maar ook zorgen voor het herstel en behoud van een natuurlijke microbalans. De toepassing van probiotische schoonmaakmiddelen biedt meerdere voordelen;

- **Verbeterde milieuvriendelijkheid:** Probiotische middelen bevatten geen agressieve chemicaliën, waardoor zij de bodem, het oppervlaktewater en de biodiversiteit minder belasten dan traditionele schoonmaakmiddelen.
- **Langdurige bescherming:** Door de actieve probiotische werking wordt het oppervlak na reiniging beschermd tegen hernieuwde besmetting, waardoor het onderhoud minder intensief kan zijn.
- **Duurzame innovatie:** Het toepassen van probiotische schoonmaakmethoden sluit aan bij de gemeentelijke ambities om innovatieve, milieuvriendelijke technieken te stimuleren.

Door het opnemen van deze eis (punt 35) wordt beoogd een bijdrage te leveren aan een schonere, gezondere en duurzamere openbare ruimte. De gemeente erkent dat het gebruik van deze middelen wellicht nieuw is voor de Opdrachtnemer. Een nauwe samenwerking is daarin van belang waarbij na circa drie maanden gezamenlijk zal worden gereflecteerd op de resultaten, om zo eventueel vervolgstappen te bepalen. Mocht blijken dat de inzet van probiotische schoonmaakmiddelen als positief wordt ervaren, dan zal in overleg met de Opdrachtnemer gekeken worden naar de mogelijkheden om dit breder in te zetten binnen deze opdracht. Mocht blijken dat de inzet van de probiotische schoonmaakmiddelen niet effectief is, zal eis (punt 35) in overleg komen te vervallen.

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende duurzaamheidscriteria.

	MVO/DUURZAAMHEID														
33.	Over alle onderstaande duurzaamheidseisen rapporteert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst 2x per jaar, ieder half jaar aan Opdrachtgever of zo vaak als Opdrachtgever dat nodig acht. De rapportage is een vast agendapunt voor het duurzaamheidsoverleg. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer Opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de winnende inschrijver van deze aanbesteding.														
34.	Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de kostprijs opgenomen. Er kunnen daarmee geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht, tenzij in overleg anders overeengekomen.														
35.	Wanneer er gebruik wordt gemaakt van een allesreiniger, dan dient deze van probiotische aard te zijn. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar pagina 9 onder het kopje 'probiotisch'														
36.	1. De te gebruiken buitenschoonmaakmiddelen voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. 2. Schoonmaakproducten moeten worden geleverd met de aanbevolen doseringssystemen* (bv. pomp, maatcilinder), indien van toepassing. De informatie op het technisch gegevensblad van het doseringssysteem moet de dosis en de dispenser specificeren. * Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. <i>Mogelijke bewijsmiddelen die door Opdrachtgever kunnen worden opgevraagd</i> • EU-Ecolabel certificaat, of een gelijkwaardig certificaat; • Technisch gegevensblad met informatie over de wijze van doseren; • of gelijkwaardig.														
37.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. <i>Mogelijke bewijsmiddelen die door Opdrachtgever kunnen worden opgevraagd</i> • overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking; • of gelijkwaardig.														
38.	Materieel dient bij inschrijving tenminste te voldoen aan onderstaande eisen: <table border="0"> <tr> <td>licht (materieel & gereedschappen < 19 kW)</td> <td>100% ZE</td> </tr> <tr> <td>licht (19-37 kW)</td> <td>Stage IIIa</td> </tr> <tr> <td>licht (37-56 kW)</td> <td>Stage IIIb</td> </tr> <tr> <td>middelzwaar (56-130 kW)</td> <td>Stage IV met roetfilter* 1</td> </tr> <tr> <td>zwaar (130-560 kW)</td> <td>Stage IV met roetfilter*</td> </tr> <tr> <td>specialistisch (levensduur > 15 jaar) zeer zwaar (> 560 kW)</td> <td>geen eis</td> </tr> <tr> <td>stationair (generatoren, pompen, torenkranen)</td> <td>gelijk aan eisen niet-stationair</td> </tr> </table>	licht (materieel & gereedschappen < 19 kW)	100% ZE	licht (19-37 kW)	Stage IIIa	licht (37-56 kW)	Stage IIIb	middelzwaar (56-130 kW)	Stage IV met roetfilter* 1	zwaar (130-560 kW)	Stage IV met roetfilter*	specialistisch (levensduur > 15 jaar) zeer zwaar (> 560 kW)	geen eis	stationair (generatoren, pompen, torenkranen)	gelijk aan eisen niet-stationair
licht (materieel & gereedschappen < 19 kW)	100% ZE														
licht (19-37 kW)	Stage IIIa														
licht (37-56 kW)	Stage IIIb														
middelzwaar (56-130 kW)	Stage IV met roetfilter* 1														
zwaar (130-560 kW)	Stage IV met roetfilter*														
specialistisch (levensduur > 15 jaar) zeer zwaar (> 560 kW)	geen eis														
stationair (generatoren, pompen, torenkranen)	gelijk aan eisen niet-stationair														

¹ * Met 'katalysator' wordt bedoeld een effectieve SCR-katalysator. Met 'roetfilter' wordt bedoeld een werkend, gesloten roetfilter.

	Bouwtransport dient bij inschrijving tenminste te voldoen aan onderstaande eisen: N1 – bestelauto's: EURO 6 N2 – lichte vrachtwagens: Euro VI N3 - zware vrachtwagens: Euro VI
40.	Opdrachtnemer en alle directe en indirecte ingeschakelde ketenpartners dienen bij de uitvoering van de werkzaamheden materieelstukken in te zetten dat tenminste voldoen aan het basisniveau van de SEB routekaart en dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst hun wagenpark steeds verder te verduurzamen. Bij de uitvoering van de overeenkomst zullen hier nog nadere afspraken over worden gemaakt.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl