



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese Openbare Aanbesteding

Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire
verbruiksartikelen

PERCEEL 1: Schoonmaak onderhoud en glasbewassing

Rotterdam, 29-7-2025

Tendernummer Kenmerk : 522549
Zaaknummer VRR : 485725
Status : Definitief
Versie: : 1

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene Eisen	3
3. De opdracht	4
4. Regiewerkzaamheden	5
5. Mutaties	6
6. Facturatie	6
7. Personeel en organisatie	7
8. Communicatie	9
9. SROI	10
10. Materialen, middelen, machines en milieu	10
11. Glasbewassing	12
12. Sanitaire voorzieningen	14
13. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	14

1. Inleiding

In dit Programma van Eisen voor 'Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire verbruiksartikelen' staan de minimale eisen beschreven voor **'perceel 1 Schoonmaakonderhoud en glasbewassing'**. Opdrachtnemer dient zich volledig te conformeren aan de eisen. Het niet voldoen aan één van de gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

2. Algemene Eisen

Eis	Omschrijving
1.	Voor alle werkzaamheden die plaatsvinden op brandweerkazernes/ ambulanceposten van opdrachtgever geldt dat deze onmiddellijk en zonder bezwaar onderbroken moeten worden indien dit noodzakelijk is voor het primaire operationele proces van de opdrachtgever (zoals uitruk door brandweer of ambulance). Dit kan zich voordoen bij het betreden of gebruik van ruimtes die onderdeel zijn van de uitrukroute of functioneel zijn voor het vertrek of terugkeer van hulpdiensten. Aan een dergelijke onderbreking kunnen door de opdrachtnemer geen rechten worden ontleend, noch kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
2.	Opdrachtgever gebruikt momenteel Ultimo voor meldingen en klachten. Opdrachtnemer geeft één (1) centraal mailadres door waarnaar meldingen en klachten voor alle locaties kunnen worden verzonden, pakt uitvoering hiervan op en koppelt binnen 24 uur per mail terug aan opdrachtgever.
3.	Na gunning krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige opdrachtnemer een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de opdrachtnemer met de opdrachtgever en de huidige opdrachtnemer af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende opdrachtnemer een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. Opdrachtnemer stelt een verslag op van de nulmeting en de eventuele gemaakte afspraken. De nulmeting wordt uiterlijk drie weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, wordt de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor de opdrachtnemer die voor de discutabele punten in het ongelijk wordt gesteld. Indien beide partijen deels gelijk worden gesteld worden de kosten voor de onafhankelijke derde verdeeld over de opdrachtnemer en de huidige partij.
4.	Bij gunning hanteert de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 44). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel. In het kader van de AVG is het overzicht overname personeel uit het programma van eisen niet als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten gevoegd. Indien de opdrachtnemer over deze gegevens wil beschikken wordt hierom gevraagd via de berichtenmodule van Tendersnet. De opdrachtgever stuurt in dit geval een geanonimiseerde overname lijst toe.
5.	Na gunning stelt opdrachtnemer in samenwerking met opdrachtgever een SLA (Service Level Agreement) op waarin de afspraken uit het PvE en de inschrijving van

Eis	Omschrijving
	de opdrachtnemer zijn opgenomen (waaronder de prestatie-indicatoren). Deze SLA wordt van kracht nadat beide partijen deze ondertekend hebben, en dient een handzaam en overzichtelijk naslagwerk te zijn die de locatieverantwoordelijken kunnen gebruiken in de communicatie en afstemming met de opdrachtnemer.

3. De opdracht

Eis	Omschrijving
6.	Bij de opdrachtgever wordt op alle dagen van de week schoongemaakt. Er zijn locaties waar 1 x per week, 2 x per week, om de dag, 3 x per week, 5x per week, 7x per week en op feestdagen wordt schoongemaakt. Alle locaties en bijbehorende schoonmaakfrequenties zijn terug te vinden in het prijsformulier (bijlage 4).
7.	De gebouwen van de opdrachtgever zijn gedurende de nationaal erkende feestdagen gesloten, met uitzondering van de locaties waar een 24 uren bezetting is (ambulanceposten/brandweerkazernes). De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de opdrachtgever met in acht neming van de in de SLA afgesproken termijnen gecommuniceerd. In de calculatie wordt rekening gehouden met genoemde sluitdagen. In de SLA worden hierover nadere afspraken gemaakt en vastgelegd.
8.	De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud verschillen per locatie en is na gunning verder in te vullen door de opdrachtgever en opdrachtnemer. Hierbij wordt rekening gehouden met de voorkeur en ruimte voor schoonmaak op de dag. De werktijden worden ingevuld tussen 6.00 en 21.30 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden per locatie vastgesteld en in de SLA vastgelegd.
9.	De opdrachtgever verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de opdrachtnemer op basis van opleverstaten en uitgevoerd volgens resultaatgericht principe.
10.	Onder schoonmaakwerkzaamheden wordt verstaan het dagelijks en periodiek onderhoud om de gewenste kwaliteit op te leveren. Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie zoals opgenomen in het prijsformulier (bijlage 4) voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevertijden aan het in Bijlage 22 kwaliteits-ontwerp beschreven kwaliteitsniveau. Hierbij geldt dat de afspraken uniform zijn tenzij er aanleiding is om hiervan af te wijken. In de SLA worden hierover nadere afspraken gemaakt en vastgelegd.
11.	Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke aftekenlijsten waarop zichtbaar is op welke datum en welke tijd de laatste schoonmaak binnen sanitaire ruimten heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte frames om de aftekenlijsten in op te hangen.

12.	Opdrachtgever wil dat er een locatie specifieke 'werkkaart' wordt gemaakt om de opleverkwaliteit te realiseren en deze aan de werkwagens zien, zodat voor schoonmaakmedewerkers, maar zeker ook voor invallers, duidelijk is welke ruimten met welke frequentie bezocht moeten worden.
13.	Overeenkomstig de opleverstaat worden meerdere reststromen ingezameld. Welke reststromen dit zijn verschilt per locatie. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Op meerdere locaties zijn afvalscheidingsstations aanwezig. Opdrachtnemer zorgt voor passende afvalzakken in kleuren overeenkomstig met de reststroom (in ieder geval: blauw, oranje, groen en zwart/grijs). De kosten voor de afvalzakken zijn voor opdrachtnemer. Indien het afvalbeleid van opdrachtgever tijdens de duur van de overeenkomst verandert dan beweegt opdrachtnemer hierin flexibel mee en past waar nodig de werkzaamheden, middelen en tarieven in overleg met de opdrachtgever aan.

4. Regiewerkzaamheden

Eis	Omschrijving
14.	Zoals is beschreven in de offerteaanvraag (hoofdstuk 3) is het mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Conform het calculatiemodel geeft de opdrachtnemer in de vorm van staffelprijzen, tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).
15.	Additionele opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk via een inkooporder worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord, ondertekent de opdrachtgever een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De opdrachtnemer factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden. Bij calamiteiten wordt meteen begonnen met de uitvoering van de opdracht. De inkooporder volgt in dat geval na de uitvoering van de opdracht.

5. Mutaties

Eis	Omschrijving
16.	De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de opdrachtnemer.
17.	In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst conform herzieningsclausule (zie offerteaanvraag hoofdstuk 3) maakt de opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.
18.	Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt de opdrachtgever dit minimaal 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer. Hierdoor kan de opdrachtnemer eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.
19.	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het prijsformulier (bijlage 4). De opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de opdrachtnemer een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring van dit overzicht ontvangt de opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

6. Facturatie

Eis	Omschrijving
20.	Per locatie wordt gefactureerd onder vermelding van een ordernummer. Dit nummer is gekoppeld aan het contract en dient op de factuur vermeld te worden. Het ordernummer wordt vertrekt door de opdrachtgever.
21.	De opdrachtnemer stuurt per kwartaal een factuur per locatie. Op deze factuur wordt het kwartaal bedrag (een vierde deel van de contractwaarde) gefactureerd. De facturen dienen voorzien te zijn van de adressen van de locaties waarop de dienstverlening heeft plaatsgevonden.
22.	Eventuele aanvullende en/of additionele werkzaamheden dienen na uitvoering op een aparte factuur te worden weergegeven, voorzien van getekende werkbbon.
23.	Facturen voor regie en afroepwerkzaamheden zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

7. Personeel en organisatie

Eis	Omschrijving
24.	De opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden personeel in dat in bezit is van een RAS basisdiploma. Conform de in Nederland geldende regels staat de opdrachtnemer ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
25.	Nieuw personeel dat nog niet in bezit is van het RAS basisdiploma, dient binnen 6 maanden alsnog dit diploma te behalen.
26.	Ziekte en/ of verlof van medewerkers is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de afgesproken termijn waarbinnen de werkzaamheden worden afgerond.
27.	Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de opdrachtnemer de naam en het mobiele telefoonnummer (t.b.v. digitale toegangs-app) schriftelijk (per mail) aan de opdrachtgever bekend.
28.	Indien de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.
29.	Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendende van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.
30.	Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten geeft de opdrachtnemer op het moment van constateren direct inzicht in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
31.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de opdrachtgever (s) te ontfeggen. Indien de opdrachtnemer kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst(en). Elke vijf jaar wordt een nieuwe VOG aangevraagd. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de opdrachtnemer. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties van de opdrachtgever werkzaam zijn en overgenomen worden. In alle andere gevallen worden nieuwe VOG's aangevraagd. In de eerste drie maanden wordt een overzicht verstrekt van medewerkers en aanwezigheid VOG. (geanonimiseerd).
32.	Op sommige locaties kan een verhoogd screeningsprofiel gelden. Opdrachtnemer zal hiervan apart op de hoogte worden gesteld. In de SLA worden hierover nadere afspraken gemaakt en vastgelegd.

33.	Medewerkers van de opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle informatie die men op de locaties van de opdrachtgever kan opdoen. De medewerkers van de opdrachtnemer ondertekenen hiervoor een integriteits- en geheimhoudingsverklaring van de opdrachtgever. Opdrachtnemer organiseert de ondertekening en houdt een overzicht bij van alle bij opdrachtgever werkzame medewerkers en registratie van ondertekening. (zelfde overzicht als VOG). In de SLA worden hierover nadere afspraken gemaakt en vastgelegd.
34.	De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.
35.	Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.
36.	Het gebruik van de in de locaties van de opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de opdrachtgever. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.
37.	Alle locaties van de opdrachtgever zijn toegankelijk middels een app digitale toegang op een mobiele telefoon. Randvoorwaarde hiervoor is dat elke medewerker zijn eigen device moet hebben waarop deze toegang verleend kan worden. De toegangsapp wordt op persoonsniveau geactiveerd en mag alleen gebruikt worden door de persoon aan wie de toegang is verleend. Het uitwisselen en delen van toegangsdevices is niet toegestaan.
38.	Wanneer een nieuwe medewerker ingezet wordt voor de uitvoering van het schoonmaak onderhoud, tijdelijk of permanent, neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever om de naam en het personeelsnummer bekend te maken. In overleg met de opdrachtgever wordt aan deze nieuwe medewerker (tijdelijk) toegang verleent middels het gebruik van een (tijdelijke) toegangsvoorziening of het fysiek openen van de deuren door een medewerker van de opdrachtgever.
39.	Leveranciers en onderaannemers van de opdrachtnemer krijgen van de opdrachtgever geen toegang op een mobiele telefoon. Toegang voor leveringen of werkzaamheden van een onderaannemer moet door de opdrachtnemer worden verstrekt. De opdrachtnemer moet bij deze levering aanwezig zijn en persoonlijk toegang verstrekken.
40.	Als ten gevolge van onzorgvuldig gebruik door de medewerkers van opdrachtnemer het alarm wordt geactiveerd, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtnemer.
41.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbo-catalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.
42.	Om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
43.	Na gunning voert de opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht

	genomen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.
44.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de opdrachtnemer, wordt op de opdrachtnemer verhaald. De opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

8. Communicatie

Eis	Omschrijving
45.	De opdrachtnemer zorgt dat communicatie met de uitvoerende schoonmaakmedewerkers in zowel geschreven (logboek) als gesproken woord mogelijk is in Nederlandse of Engelse taal. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed (minimaal op niveau 2F taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).
46.	De communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus: • Strategisch, éénmaal per jaar met de Contracteigenaar • Tactisch, viermaal per jaar met Beleidsadviseur FB • Operationeel met locatie verantwoordelijke ○ 1e contractjaar 1x per maand ○ Vanaf 2e contractjaar 1x per 2 maanden De opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever. In de SLA worden hierover eventueel nadere afspraken gemaakt en vastgelegd.
47.	De opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever. De afstemming van de gewenste inhoud van de managementrapportage vindt na gunning plaats en wordt in de SLA vastgelegd.
48.	De opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de opdrachtnemer binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.
49.	De opdrachtnemer verstrekt een locatie informatieboek aan de opdrachtgever. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen: • benodigde contactgegevens van opdrachtnemer en de opdrachtgever;

	• eventuele huisregels en veiligheidsvoorschriften; • actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door opdrachtnemer op de locatie(s) van de opdrachtgever worden toegepast; • risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak; • risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing; • certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen. De opdrachtgever geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatie-boek.
50.	De opdrachtnemer voorziet iedere locatie van een fysiek logboek. Het logboek wordt gebruikt voor het registreren van de dagelijkse communicatie, de vermelding van klachten en het doorgeven van wensen en vragen tussen de opdrachtgever en schoonmaakmedewerker. Tevens wordt de begin- en eindtijd van medewerkers van de opdrachtnemer dagelijks in het logboek vermeld.

9. SROI

Eis	Omschrijving
51.	Voor deze Opdracht moet u ten minste 7% inzetten voor de social return-verplichting. Alle informatie en de wijze waarop u deze social return-verplichting kunt invullen, leest u in Bijlage 19 Social Return. LET OP: U neemt binnen zeven (7) kalenderdagen na definitieve gunning contact op met het Coördinatiepunt Social Return van het WSP Rijnmond, zoals beschreven in de Bijlage 19 Social Return
52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de SR-verplichting behorende bij de gegunde Opdracht en het (tijdig) aanleveren van de gevraagde gegevens en bewijsstukken in het SR-registratiesysteem, zoals beschreven in Bijlage 19 Social Return.

10. Materialen, middelen, machines en milieu

Eis	Omschrijving
53.	Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. De opdrachtnemer neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.
54.	Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever.
55.	De opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

56.	De opdrachtgever stelt opslagruimte, waar mogelijk, gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de opdrachtnemer professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.
57.	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling. De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden, sanitair en andere vaste oppervlakken voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
58.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”.
59.	Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.
60.	Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd: • Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd. • Na iedere reparatie. De opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
61.	De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en – hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.
62.	Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare vorm, als in vaste vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.
63.	Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
64.	Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
65.	Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
66.	Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.

67.	Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
68.	Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.
69.	De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
70.	Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
71.	De opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

11. Glasbewassing

Eis	Omschrijving
72.	Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, kozijnen en met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.
73.	De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het prijsformulier. Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De opdrachtnemer vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.
74.	Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 januari 2026. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m2. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.
75.	Na gunning voert de opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld.

	Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.
76.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arbowet en Arbocatalogus. Onder meer om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel. Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is de opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is de opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan de opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de opdrachtnemer.
77.	Planning In de eerste maand van elk jaar levert de opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden. Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de opdrachtnemer een afspraak met de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de opdrachtnemer over de exacte uitvoeringsdatum. De opdrachtnemer wijkt niet af van de opgegeven jaarplanning zonder daar toestemming voor te hebben van de opdrachtgever. Ook op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.
78.	De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
79.	De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Uitzondering: de operationele bedrijfsvoering van opdrachtgever gaat altijd voor. In geval van uitruk dient al het werk direct onderbroken te worden indien dit de operatie hindert.
80.	Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage D1, Aanwijzingen glasbewassing. De opdrachtgever stelt opdrachtnemer in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat: Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen en vensterbanken leeg zijn.
81.	De opdrachtnemer levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan de opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de opdrachtgever de werkbon van zijn naam en handtekening.

12. Sanitaire voorzieningen

Eis	Omschrijving
82.	Opdrachtgever heeft een eigen overeenkomst voor het leveren van sanitaire verbruiksartikelen. De opdrachtnemer is derhalve alleen verantwoordelijk voor het bijvullen van de sanitaire dispensers vanuit de opslag op locatie. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bijhouden en aanvullen van de voorraad in de opslagen per locatie.
83.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de apparatuur voldoende gevuld is om minimaal een schoonmaakcyclus te doorlopen. Per locatie is een voorraad aanwezig om de apparatuur bij te kunnen vullen indien nodig.
84.	Naast het bijvullen van de apparatuur heeft de opdrachtnemer een signaalfunctie bij het voorraadbeheer. Indien de voorraad dreigt op te raken maakt de opdrachtnemer hiervoor een melding bij de betreffende locatiemedewerker van de opdrachtgever. De locatiebeheerder zorgt dat de voorraad tijdig wordt aangevuld. Indien de voorraad te groot wordt en niet meer ordelijk kan worden opgeslagen wordt hier door de opdrachtnemer een melding van gemaakt bij de betreffende locatiemedewerker.
85.	Indien de opdrachtnemer een defect of storing constateert aan de apparatuur wordt hier direct een melding van gemaakt bij de betreffende locatiemedewerker van de opdrachtgever. De locatiemedewerker van opdrachtgever zorgt ervoor dat de storing of het defect wordt verholpen.

13. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Eis	Omschrijving
86.	De opdrachtgever vult de samenwerking op professionele wijze in, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit geëist in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.
87.	Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.
88.	Bij het niet behalen van een of meerdere KPI's kan de opdrachtgever dit uitleggen als verwijtbaar tekortkomen. De opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid een plan van aanpak te schrijven om de KPI's wel te behalen binnen een half jaar. Indien de opdrachtnemer hiermee niet het geëiste resultaat behaalt geeft dit de opdrachtgever het recht de totale overeenkomst te ontbinden.
89.	De volgende KPI's moeten worden opgenomen in de op te stellen SLA: - Uitslagen kwaliteitsmetingen VSR - Kwaliteitsaspecten inschrijving opdrachtnemer - Inzet SROI
90.	Uitslagen kwaliteitsmetingen VSR:

	De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075 (het VSR kwaliteitssysteem 3), het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit): • Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7% • Sanitaire ruimten: AQL 4% • Leslokalen: AQL 7% Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden de metingen uitgevoerd door een onafhankelijke VSR controleur. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen. 80% van alle gelopen metingen in jaar (inclusief hermetingen) moet worden beoordeeld met een voldoende. In het geval van hermetingen geldt een eis van 100% voldoende resultaat. Aan deze KPI wordt voldaan als 80% of meer van de metingen met voldoende is beoordeeld en geen afkeur is gehaald op een hermeting.
91.	De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien: • Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën. Vervolgstappen: • De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd. • Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. • De opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener. • Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht. Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën is de opdrachtgever gerechtigd een malus in rekening te brengen van 5% van een kwartaalfactuur voor de betreffende locatie.
92.	Kwaliteitsaspecten inschrijving opdrachtnemer: Na gunning benoemt de opdrachtgever, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener. De dienstverlener neemt deze benoemde KPI'S op in de SLA. Deze KPI's kunnen als volgt worden beoordeeld:

	Behaald: conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
	Niet behaald: niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
93.	Gedurende de overeenkomst wordt conform de omschrijving in Bijlage 19 Social Return getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 7% inzet social return is voldaan. Deze KPI wordt als volgt beoordeeld Behaald percentage 7% Niet behaald percentage < 7%