

# Programma van Eisen

Schoonmaakdienstverlening  
en glasbewassing  
gemeente Westerkwartier

Datum 28 augustus 2025

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Uitgangspunten dienstverlening</b>	<b>5</b>
1.1	Doestelling van de opdracht	5
1.2	Percelen	5
1.3	Scope	6
1.4	Maatschappelijk verantwoord inkopen	6
1.5	Werkbare dagen	8
1.6	Werktijden	8
1.7	Kwaliteitsontwerp	9
1.8	Locatie bijzonderheden	9
1.9	Afvaltransport	10
1.10	Contractmutaties	10
1.11	Maatregelen vanuit overheidswege	11
1.12	Nulmeting	12
1.13	Overname personeel huidige dienstverlener	12
1.14	Overname personeel Oekraïne opvang	13
<b>2</b>	<b>Regiewerkzaamheden</b>	<b>14</b>
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	14
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	14
<b>3</b>	<b>Glasbewassing</b>	<b>14</b>
3.1	Prijzen	14
3.2	Inventarisatie glas	14
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	15
3.4	Planning glasbewassing	15
3.5	Uitvoering glasbewassing	15
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	16
3.7	Oplevering glasbewassing	16
<b>4</b>	<b>Sanitaire voorzieningen</b>	<b>17</b>
4.1	De huidige situatie	17

4.2	Uitgangspunten	17
4.3	Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen	18
4.4	Productomschrijving/documentatie	18
4.5	Aflever tijden	18
4.6	Verbruiksgegevens	18
4.7	Vervanging huidige dispensers	18
4.8	Prijzen	19
4.9	Ergonomische en esthetische aspecten	19
4.10	Voorraadbeheer	20
4.11	Service en onderhoud	20
4.12	Beëindiging overeenkomst	21
<b>5</b>	<b>Materialen, middelen, machines en milieu</b>	<b>22</b>
5.1	Materialen, middelen en machines	22
5.2	Machines en elektrische veiligheid	22
5.3	Milieu	23
<b>6</b>	<b>Personeel en Organisatie</b>	<b>25</b>
6.1	Personeel	25
6.2	Aanwezigheidsregistratie	25
6.3	Verklaring omtrent het gedrag	25
6.4	Legitimatie	26
6.5	Bedrijfskleding	26
6.6	Veiligheid	26
6.7	Schade	27
<b>7</b>	<b>Communicatie</b>	<b>28</b>
7.1	Nederlandse taal	28
7.2	Overleg tussen de gemeente Westerkwartier en dienstverlener	28
7.3	Managementinformatie	28
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	29
7.5	Locatie informatieboek	29

<b>8</b>	<b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)</b>	<b>30</b>
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	30
8.2	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	30
8.3	Vervolgstappen bij afkeur	31
8.4	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	31
8.5	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	32
8.6	Inzet social return	32
8.7	Duurzaamheid algemeen	33
<b>Bijlage D1.1</b>	<b>prijzenblad Perceel 1</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage D1.2</b>	<b>prijzenblad Perceel 2</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage D2</b>	<b>kwaliteitsontwerp</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage D3.1</b>	<b>Schema schoonmaakprogramma Midwolde opvanglocatie</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage D3.2</b>	<b>Schema schoonmaakprogramma Marum opvanglocatie</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage D3.3</b>	<b>Schema schoonmaakprogramma Zuidhorn opvanglocatie</b>	<b>34</b>

# 1 Uitgangspunten dienstverlening

## 1.1 Doestelling van de opdracht

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één of twee dienstverleners voor de schoonmaakdienstverlening binnen de panden van de gemeente Westerkwartier. De panden zijn in deze aanbesteding onderverdeeld in een deel kantoorlocaties en opvanglocaties Oekraïners en een deel sportaccommodaties. De gemeente Westerkwartier wil voor alle locatietypen de best passende schoonmaakleverancier contracteren.

Hierbij is de gemeente Westerkwartier op zoek naar een professionele en ambitieuze dienstverlener die er proactief voor zorgt dat de kwaliteit van de schoonmaak voldoet aan de vereisten zoals omschreven in dit document.

Doelstellingen met het schoonmaakcontract:

- een technisch goede kwaliteit van schoonmaakonderhoud alsmede een positieve beleving onder de locatiegebruikers op alle locaties;
- een continue dienstverlening gedurende het contract;
- een echte samenwerking tussen dienstverlener en gemeente Westerkwartier waarmee gemeente bedoelt dat er laagdrempelig contact is en waarbij effectief en efficiënt wordt gecommuniceerd;
- een professionele en vakkundige dienstverlening ten behoeve van het onderhoud van de sportvloeren;
- een zo hoog mogelijk % inzet SROI op de kantoorlocaties, echter wel realistisch en in nauwe samenwerking met sociale instanties ;
- waar mogelijk zoveel mogelijk inzet van Oekraïners op de opvanglocaties en/of overige locaties.

## 1.2 Percelen

Om bovenstaand doel te kunnen bereiken is ervoor gekozen om de locaties binnen deze aanbesteding te verdelen over twee percelen.

- Perceel 1: Kantoorlocaties en opvanglocaties Oekraïners
- Perceel 2: Sportaccommodaties

De verdeling van de locaties is duidelijk gemaakt door 2 afzonderlijke prijzenbladen toe te voegen als bijlage bij de aanbesteding:

- Bijlage D 1.1: prijzenblad perceel 1 gemeente Westerkwartier
- Bijlage D 1.2: Prijzenblad perceel 2 gemeente Westerkwartier

Daarnaast zijn per perceel kwalitatieve gunningcriteria opgesteld.

## 1.3 Scope

De volgende onderdelen zijn onderdeel van de scope:

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud en vloeronderhoud, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen voor de kantoorlocaties;
- het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaakonderhoud (werk instructies), inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen voor de opvanglocaties Oekraïners;
- het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaak onderhoud en vloeronderhoud, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen van de sportvloeren;
- het leveren van de sanitaire voorzieningen zoals omschreven in hoofdstuk 4 van dit PvE;
- het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde containerruimten;
- het uitvoeren van glasbewassing en reinigen van gevelbeplating en boeidelen;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

## 1.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen

In dit hoofdstuk wordt omschreven hoe de gemeente Westerkwartier werkt aan maatschappelijk verantwoord inkopen (MVOI).

### 1.4.1 Duurzaamheid

Duurzaamheid staat hoog in het vaandel bij gemeente Westerkwartier. Ook in het nieuwe schoonmaakcontract zal hier veel aandacht voor zijn. Voor de invulling van dit thema, wordt gebruik gemaakt van de '5xbeter bezig methodiek'. Deze methodiek gaat uit van integraal handelen en kent een aantal basisprincipes, gericht op mens en milieu. Het is van belang dat voor alle vijf de principes aandacht is. Wanneer bijvoorbeeld wel aandacht is voor het personeel (zorg voor jezelf en zorg voor elkaar) maar er geen aandacht is voor het slim omgaan met spullen en materialen, dan worden de vijf duurzaamheidsregels niet integraal benaderd. De vijf duurzaamheidsregels zijn hieronder weergegeven:

- Zorg voor jezelf en voor elkaar
- Slim met spullen en materialen
- Slim met energie en water
- Denk gifvrij
- Ruimte voor de natuur

### 1.4.2 Zorg goed voor jezelf en voor elkaar

De Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid. De ambitie is om bij alle inkopen met een opdrachtwaarde boven de €200.000,- Social Return toe te passen, bij een lagere opdrachtwaarde waar mogelijk. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social Return kan worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen. Ook kan op andere wijze (aanvullende) maatschappelijke bijdrage geleverd worden. Deze wijze van invulling noemen wij ook wel Social Impact, wat een afgeleide is van Social Return.

## Social-Returnverplichting

1. De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer voor Perceel 1 moet bij de uitvoering van de opdracht minimaal 5% en maximaal zo hoog als mogelijk van de aanneemsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.
3. Opdrachtnemer maakt aantoonbaar dat er oprechte inspanningen worden gedaan om een zo hoog mogelijk % Social Return te realiseren.
4. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
5. Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie [www.socialreturnmonitor.nl](http://www.socialreturnmonitor.nl). Mocht opdrachtnemer geen inloggegevens hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via [socialreturn@ groningen.nl](mailto:socialreturn@ groningen.nl).
6. Zo spoedig mogelijk na gunning bespreekt Opdrachtnemer het Plan van Aanpak Social Return met de gekoppelde accountmanager of stelt in overleg met de accountmanager een Plan van Aanpak op.
7. Bij het niet voldoen aan de Social Return verplichting kan een sanctie worden opgelegd
8. In de bijlage Uitvoering Social Return 3.0 - 2025 (AMRG) worden de uitvoeringsvoorwaarden en de mogelijkheden nader toegelicht.
9. Meer informatie is te vinden op [www.werkinzicht.nl/socialreturn/](http://www.werkinzicht.nl/socialreturn/)

## De uitvoering

Het Coördinatiepunt Social Return draagt binnen de Arbeidsmarktregio Groningen zorg voor de coördinatie van de uitvoering van Social Return verplichtingen. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot de Social Return afspraken kunt u contact opnemen met Coördinatiepunt Social Return, per email: [socialreturn@ groningen.nl](mailto:socialreturn@ groningen.nl). Contact kan ook rechtstreeks met een coördinator vanuit de gemeenten. De contactpersoon is de heer Abdi Mohamed, adviseur arbeidsbemiddeling in het Westerkwartier te bereiken op nummer: 06-28758188 of per mail: [abdi.mohamed@westerkwartier.nl](mailto:abdi.mohamed@westerkwartier.nl). Social Return maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Houd hier rekening mee bij uw inschrijving en tijdens de eventuele uitvoering van de opdracht.

### 1.4.3 Slim met materialen en materialen

Gemeente Westerkwartier heeft als doel om in zijn algemeenheid minder goederen te verbruiken, goederen langer of anders te gebruiken en waar mogelijk goederen te hergebruiken. De schoonmaakdienstverlener dient hieraan gedurende het contract aantoonbaar invulling te geven.

### 1.4.4 Slim met energie en water

Daar waar mogelijk wil de gemeente energie en water besparen. Daarnaast wil men duurzame energiebronnen gebruiken waar dit mogelijk is.

Bij de uitvoering van de opdracht dient de schoonmaakdienstverlener aan deze doelen van de gemeente Westerkwartier aantoonbaar een passende invulling te geven.

#### 1.4.5 Denk gifvrij

In een duurzame wereld zal er gezocht moeten worden naar alternatieven voor kunststoffen en chemische stoffen. Tevens heeft de Gemeente Westerkwartier ten doel gesteld om afval en vervuiling te voorkomen. Binnen de opdracht dient de schoonmaakdienstverlener aantoonbaar bij te dragen aan het realiseren van deze doelen.

#### 1.4.6 Ruimte voor de natuur

Bij deze pijler van duurzaamheid is het van belang dat er voorzichtig wordt omgegaan met de natuur om ons heen. Hierbij valt te denken aan het voorzichtig oogsten, ruimte geven aan dieren en planten het gebruik van andere materialen. Hierbij dient ook een relatie gelegd te worden met de uitgangspunten zoals omschreven in de Wet Natuurbescherming. Van de schoonmaakdienstverlener wordt verwacht dat zij op een, in het contract passende wijze, omgaan met deze voorschriften.

### 1.5 Werkbare dagen

Bij de gemeente Westerkwartier wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De locatie(s) van de gemeente Westerkwartier zijn gedurende nationale feestdagen gesloten.

Uitzonderingen op bovenstaande zijn:

- De opvanglocaties voor vluchtelingen uit Oekraïne, hier wordt 7 dagen per week schoon gemaakt.
- De locaties binnen perceel 2, hier wordt in bijna alle gevallen niet in de schoolvakanties schoon gemaakt. Alleen locatie sportzaal de Oldenoert heeft schoonmaak in schoolvakanties. Hier wordt alleen in de zomervakantie niet schoon gemaakt.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door de gemeente Westerkwartier tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

### 1.6 Werktijden

De gewenste en huidige oplevertijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn opgenomen in het bijgevoegde overzicht bijzonderheden locaties.

De intentie van de gemeente Westerkwartier is om zoveel mogelijk over te gaan naar dag schoonmaak. Een randvoorwaarde hierbij is wel dat de het primaire proces hierdoor niet gehinderd wordt. Vergaderzalen zullen om deze redenen buiten de kantooruren aan de randen van de dag schoon gemaakt worden.

Binnen de sporthallen (perceel 2) is het uitgangspunt dat in de ochtend voordat gebruikers de zalen betreden schoon is gemaakt.

Het gebruik van de sporthallen is bij de gemeente Westerkwartier wel goed inzichtelijk middels een boekingssysteem. In overleg is het na gunning mogelijk om te onderzoeken of er op de dag een moment is waarop de schoonmaak binnen de sportzalen kan plaatsvinden.

Periodiek onderhoud binnen de locaties van perceel 2 kan ingepland worden op momenten dat er geen gebruikers aanwezig zijn in de sporthallen op de dag. Dit kan in overleg met de gemeente Westerkwartier worden ingepland. Hierbij is het wel van belang dat de werkzaamheden zijn afgerond voordat gebruikers de locatie weer betreden en dat de vloeren veilig en droog te betreden zijn.

Na gunning worden de definitieve oplevertijden in overleg vastgesteld.

## 1.7 Kwaliteitsontwerp

De gemeente Westerkwartier verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken oplevermomenten aan het in Bijlage XX kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.'

Een uitzondering op bovenstaande zijn de schoonmaakwerkzaamheden van de vloeren van de sportzalen (perceel 2). Deze worden inspanningsgericht uitgevoerd. In het kwaliteitsontwerp zijn specifiek voor deze vloeren de werkzaamheden en frequenties opgenomen in het tabblad "werkprogramma sportvloeren".

### 1.7.1 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de gemeente Westerkwartier van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan de gemeente Westerkwartier. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie  $\geq 12$  x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie  $\geq 4$  x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie  $\geq 1$  x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

## 1.8 Locatie bijzonderheden

### Perceel 1:

- Oekraïne opvang locaties: binnen deze locaties werken bewoners van de opvang in de schoonmaak. Vanuit de gemeente is het wenselijk dat deze mensen worden overgenomen.
- Binnen de Oekraïne opvang locaties wordt 7 dagen per week schoon gemaakt.

- Binnen sportaccommodatie de Kooij wordt geen dagelijks onderhoud uitgevoerd door de leverancier. Wel wordt hier 1x per jaar stof verwijderen boven de 1,80 meter uitgevraagd. Deze uitvoering moet plaats vinden in combinatie met de uitvoering van de glasbewassing. Dit wordt met de opdrachtgever afgestemd omdat de glasbewassing via de opdrachtgever loopt. Deze combinatie is noodzakelijk omdat tijdens de glasbewassing bereikbaarheidsmiddelen worden opgebouwd die ook voor stofvrij maken boven 1,80 meter gebruikt kunnen worden.
- De locatie 'Leeksterveld' is de thuishaven van Sociaal Werkbedrijf Novatec en tevens de locatie voor een deel van de buitendienst van gemeente Westerkwartier. De medewerkers van Novatec maken deze gehele locatie zelf schoon maar dit kan in de toekomst veranderen waardoor een deel van Leeksterveld onder het uitbestede deel komt te vallen.

#### Perceel 2:

- Voor de locatie QuickSilver kan de splitsing tussen schoonmaakdienstverlener en eigen mensen van gemeente veranderen ten opzichte van de situatie bij uitvraag. Dienstverlener stelt hierin flexibel op bij meer- of minder werkzaamheden.
- De toestelbergingen behoren tot de sportvloer en dienen ook zodanig te worden onderhouden. In overleg met de beheerders worden de vloeren periodiek in het geheel gedaan en de materialen in en uitgeruimd door dienstverlener.

## 1.9 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, restafval en drinkbepers gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken/ papier en restafval ingezameld in losse afvalbakken per werkplek/ bureau/ruimte is één afvalbak aanwezig. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

Opdrachtnemer conformeert zich aan het beleid van opdrachtgever per locatie gedurende de duur van de overeenkomst. Dit kan veranderen in afvalstromen en benodigde handelingen voor de schoonmakers.

## 1.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen maakt de gemeente Westerkwartier dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt de gemeente Westerkwartier dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De gemeente Westerkwartier houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden maandelijks verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor de gemeente Westerkwartier en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Westerkwartier en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

Voor Oekraïne opvang locaties geldt dat de gemeente Westerkwartier hier afhankelijk is van de kaders binnen de Regeling Tijdelijke Bescherming (RTB). Het werkveld Migratie kent een hoge dynamiek en grote onzekerheid. Dat vertaalt zich onder andere ook in opvanglocaties. Dit betekent dat van de dienstverlener maximale flexibiliteit wordt gevraagd in op- en afschalen tijdens de volledige duur van de overeenkomst. Dat kan zich uiten in afschalen op basis van vermindering van activiteiten, maar ook opschaling als de omstandigheden (geopolitiek en landelijk beleid) daar om vragen. Voor deze wijzigingen gelden de opzegtermijnen zoals eerder omschreven in deze paragraaf.

De gemeente is ook bezig met het meerjarig huisvestingplan. Hoe dit eruit gaat zien is op dit moment nog onduidelijk. De verwachting is dat binnen de termijn van de overeenkomst voor deze opdracht mogelijk oude locaties worden gesloten en nieuwe locaties worden geopend. De omvang van de overeenkomst kan hierdoor wijzigen. Hierin wordt van de dienstverlener maximale flexibiliteit verwacht. Voor deze wijzigingen gelden de opzegtermijnen zoals eerder omschreven in deze paragraaf.

## 1.11 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien zich maatregelen vanuit overheidswege voordoen die invloed hebben op de uitvoerbaarheid van de schoonmaakdienstverlening, treedt de gemeente Westerkwartier met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

## 1.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente Westerkwartier en de huidige dienstverlener 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 dienstverlener met de gemeente Westerkwartier en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk vier weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die in het ongelijk wordt gesteld.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

## 1.13 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener 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 dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component "Suppletiekosten toeslag" opgenomen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van het component "Suppletiekosten toeslag" wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

## 1.14 Overname personeel Oekraïne opvang

Binnen de Oekraïne opvang locaties zijn momenteel bewoners van de opvanglocaties werkzaam in de rol van schoonmaker. Het is voor de gemeente Westerkwartier belangrijk dat deze situatie zo blijft. De wens vanuit de gemeente Westerkwartier is dat na gunning de dienstverlener in gesprek gaat met deze mensen om te onderzoeken of zij overgenomen kunnen worden. Voor deze mensen wordt een uitzondering gemaakt op de eisen zoals omschreven in paragraaf 6.4 van dit PvE "verklaring omtrent gedrag" en paragraaf 7.1 van dit PvE "Nederlandse taal". Bij gunning verwacht de gemeente Westerkwartier dat de dienstverlener zich zo flexibel mogelijk opstelt om ervoor te zorgen dat de overname succesvol plaats kan vinden. Eventuele belemmeringen of uitdagingen worden tijdens implementatie met de gemeente Westerkwartier besproken om te kijken of deze in gezamenlijk overleg ondervangen kunnen worden.

## 2 Regiewerkzaamheden

### 2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Westerkwartier, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### 2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Westerkwartier. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Westerkwartier. Bij akkoord van ondertekent de gemeente Westerkwartier een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

## 3 Glasbewassing

### 3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De dienstverlener 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.

### 3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum Q1 2025. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de gemeente Westerkwartier verstrekte aantal m<sup>2</sup>. 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.

### 3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener 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 dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De gemeente Westerkwartier behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de gemeente Westerkwartier 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 gemeente Westerkwartier ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

### 3.4 Planning glasbewassing

#### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de gemeente Westerkwartier over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de gemeente Westerkwartier schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

#### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de gemeente Westerkwartier.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de gemeente Westerkwartier. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van de gemeente Westerkwartier kan worden afgeweken van de planning.

### 3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, 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.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan de

gemeente Westerkwartier en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage Kwaliteitsontwerp Aanwijzingen glasbewassing.

De gemeente Westerkwartier stelt dienstverlener 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.
- Vensterbanken leeg zijn.

### 3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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 dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de gemeente Westerkwartier voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener 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 gemeente Westerkwartier gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is de gemeente Westerkwartier gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de gemeente Westerkwartier opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

### 3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan de gemeente Westerkwartier. 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 gemeente Westerkwartier de werkbon van zijn naam en handtekening.

## 4 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van werkzaamheden betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen. Van belang is dat de dienstverlener flexibel is ten aanzien van op- en afschalen van deze dienstverlening in zowel het leveren van alleen verbruiksartikelen als ook de aanschaf van dispensers inclusief het leveren van verbruiksartikelen.

### 4.1 De huidige situatie

#### Perceel 1

De locaties die vallen binnen perceel 1 zijn opgenomen in tabblad 2 "kosten per locatie" van de in bijlage C 1 toegevoegd prijzenblad. Voor deze locaties geldt dat CWS de huidige leverancier is. De overeenkomst voor de sanitaire voorzieningen valt onder de schoonmaakdienstverlening en loopt dus via de huidige schoonmaakdienstverlener.

Uitzonderingen hierop zijn:

- Het gemeentehuis in Zuidhorn, hier is de overeenkomst gesloten tussen de gemeente Westerkwartier en CWS direct. Deze overeenkomst komt te vervallen. Van dienstverlener wordt verwacht dat deze de dispensers en verbruiksartikelen meeneemt in de inschrijving.
- De Oekraïne opvanglocaties: de dispensers die hier hangen zijn eigendom van de gemeente en zijn van het type /lijn CWS.
- Novatec (SW bedrijf)/ Buitendienst, Leeksterveld: voor deze locatie is een eigen overeenkomst met een leverancier is gesloten ten tijde van de oplevering van de nieuwbouw. Deze locatie valt om deze reden buiten de scope.

#### Perceel 2

De sportaccommodaties hebben eigen sanitaire dispensers. Voor perceel 2 worden de vullingen op afroep besteld. In het bijgevoegde prijzenblad (bijlage C.2), is aangegeven welke vullingen besteld kunnen worden. De dienstverlener heeft hier de mogelijkheid om prijzen in te vullen per verpakking/ eenheid.

### 4.2 Uitgangspunten

Gezien de aard van de locaties en de mogelijke plannen om locaties te sluiten en nieuwe te openen is het uitgangspunt dat de dispensers niet vervangen hoeven te worden, mits zeer goed uitzien en als nieuw functioneren. Indien de dienstverlener verkiest in te schrijven met een andere leverancier dan in de huidige situatie aan de orde is zijn gebruikte dispensers toegestaan. De volgende eisen zijn hierbij van toepassing:

- De dispensers vrij zijn van schade
- De dispensers goed functioneren en dat het functioneren gedurende de overeenkomst wordt gegarandeerd
- Wanneer dispensers defect gaan worden deze kosteloos vervangen door een werkende dispenser
- De dispensers per soort hetzelfde model hebben binnen alle locaties behorend tot deze overeenkomst.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

### 4.3 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in Bijlage D 3 Specificatie sanitaire voorzieningen.

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden dat deze (overwegend) wit zijn.

### 4.4 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

### 4.5 Aflevertijden

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur .

De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met eventuele sluitdagen. De daadwerkelijke aflevertijden en dagen worden na gunning in overleg met de gemeente Westerkwartier afgestemd.

### 4.6 Verbruiksgegevens

In het prijzenblad zijn indicatieve verbruiksaantallen per jaar toegevoegd. Op basis van deze verbruiksgegevens wordt in het prijzenblad een all-in tarief per dispenser opgegeven. De verbruiksaantallen zijn opgesteld op basis van de periode juni 2024 t/m juni 2025.

### 4.7 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.

- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en voor transport klaar gezet voor de huidige leverancier.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij de gemeente Westerkwartier anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met de gemeente Westerkwartier dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. De gemeente Westerkwartier wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

## 4.8 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

## 4.9 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon";
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties;

De artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in Bijlage D3 Specificatie sanitaire voorzieningen.

## 4.10 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op de locaties waar alleen vullingen worden geleverd worden deze besteld door de dienstverlener. De gemeente Westerkwartier krijgt na leveringen factuur waarop de afleverdatum, geleverde aantallen en soorten voorzieningen zijn benoemd. De factuur wordt verstuurd waarbij de bijbehorende pakbon wordt meegezonden. Zonder pakbonnen kunnen de facturen niet betaalbaar gesteld worden.

## 4.11 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van de gemeente Westerkwartier tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van de gemeente Westerkwartier afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdays van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

Op de locaties waar de dispensers eigendom zijn van de gemeente Westerkwartier heeft de dienstverlener een signaalfunctie als het gaat om defecten en storingen aan dispensers. De dienstverlener meldt storingen defecten aan dispensers aan de betreffende locatiebeheerder van de gemeente Westerkwartier. De gemeente Westerkwartier is verantwoordelijk voor het verhelpen van de storingen of het vervangen van de dispensers.

## 4.12 Beëindiging overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor de gemeente Westerkwartier beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met de gemeente Westerkwartier hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door de gemeente Westerkwartier te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/type.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- afvalbakken.

## 5 Materialen, middelen, machines en milieu

### 5.1 Materialen, middelen en machines

Gemeente Westerkwartier onderschrijft de uitgangspunten van het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdracht geven en Inkopen (MVOI) en wil haar bijdrage leveren aan een betere wereld in de toekomst. Gemeente verwacht ook van haar dienstverleners dat zij zich inzetten en bewust handelen in dit kader.

Op de locatie(s) van de gemeente Westerkwartier zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de gemeente Westerkwartier.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

De gemeente Westerkwartier stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

### 5.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener 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". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

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 dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

## 5.3 Milieu

De gemeente Westerkwartier hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener 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 dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de gemeente Westerkwartier de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de gemeente Westerkwartier maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- 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.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

Overige eisen die gemeente Westerkwartier stelt aan de dienstverlener en dienstverlening met betrekking tot milieu aspecten:

- ISO 14001-certificaat, EMAS-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat
- De te gebruiken reinigers voor vloeren, wanden en andere vaste oppervlakken, keukenreinigers, ruitenreinigers en sanitairreinigers voldoen aan de eisen van het [EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken](#) (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
- Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkopende organisatie.
- Periodiek vloeronderhoud dient te zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en het duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE). Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

## 6 Personeel en Organisatie

### 6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de gemeente Westerkwartier bekend.

Indien de gemeente Westerkwartier zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.

### 6.2 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de gemeente Westerkwartier op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen 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 dienstverlener 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 dienstverlener.

### 6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de gemeente Westerkwartier, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente Westerkwartier. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente Westerkwartier gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) van de gemeente Westerkwartier te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de gemeente Westerkwartier, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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 gemeente Westerkwartier werkzaam zijn en overgenomen worden.

## 6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn in het bezit van een door de dienstverlener verstrekte badge. Op verzoek van de opdrachtgever wordt deze door de medewerker getoond. Bij het niet kunnen tonen van de badge is de gemeente Westerkwartier gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

## 6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Westerkwartier goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. 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. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de gemeente Westerkwartier gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

## 6.6 Veiligheid

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 Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente Westerkwartier worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de gemeente Westerkwartier voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van de gemeente Westerkwartier worden direct gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Westerkwartier.

Na gunning voert de dienstverlener 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 dienstverlener informeert de gemeente Westerkwartier schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de gemeente Westerkwartier ter beschikking.

## 6.7 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de gemeente Westerkwartier, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan de gemeente Westerkwartier.

## 7 Communicatie

### 7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers van de dienstverlener spreken de Nederlandse en of Engelse taal in een dusdanig niveau dat zij simpele instructies en verzoeken kunnen begrijpen van personeel van de gemeente Westerkwartier.

De leidinggevenden medewerkers van de dienstverlener beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op een niveau dat schriftelijke en mondelinge communicatie mogelijk is, klachten kunnen worden afgehandeld en teruggekoppeld en verzoeken worden begrepen en opgevolgd.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met de gemeente Westerkwartier middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

### 7.2 Overleg tussen de gemeente Westerkwartier en dienstverlener

De communicatie tussen de gemeente Westerkwartier en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de gemeente Westerkwartier.

### 7.3 Managementinformatie

De gemeente Westerkwartier wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Westerkwartier. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI resultaten
- Gebruik middelen en materialen ten behoeve van intern milieu zorgsysteem opdrachtgever
- Resultaten interne controles

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

## 7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de gemeente Westerkwartier is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

## 7.5 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan de gemeente Westerkwartier. 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 dienstverlener en de gemeente Westerkwartier;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning [bij resultaatgericht verwijderen];
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente Westerkwartier 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, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

De gemeente Westerkwartier geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

## 8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

De gemeente Westerkwartier wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	Meet frequentie	Norm
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	4x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	4x per jaar	Minimaal 5% en aantoonbare inspanningen voor een zo hoog mogelijk %
Inzet '5x beter bezig methodiek'	4x per jaar	Aantoonbare acties op alle onderdelen

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De gemeente Westerkwartier behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

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.

### 8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem 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%
- sportzalen: AQL 7%

### 8.2 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De gemeente Westerkwartier (of een door de gemeente Westerkwartier aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier maal per jaar. De gemeente

Westerkwartier is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden bij de sportzalen, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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.

## 8.3 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd. [m.u.v. resultaatgericht].
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau
- Dat er een periodieke planning binnen de sportaccommodaties aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De gemeente Westerkwartier 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 voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is de gemeente Westerkwartier gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente Westerkwartier het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

## 8.4 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR kan resulteren in 2 uitkomsten voldoende of onvoldoende. Alle resultaten worden over het gehele jaar gevolgd.

De KPI wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende

\_\_\_\_\_ = percentage voldoende

Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
<b>Technische kwaliteit</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2024	Voldoende
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende
2024.3	24-9-2024	Voldoende
2024.4	13-12-2024	Voldoende
<b>Percentage voldoende</b>		<b>80%</b>

## 8.5 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt de gemeente Westerkwartier, 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 gemeente Westerkwartier. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

## 8.6 Inzet social return

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan en of er oprechte inspanningen zijn gedaan in actieve samenwerking met de sociale instanties om een zo hoog mogelijk % SROI te realiseren.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja      percentage minimaal 5% en aantoonbare inspanningen

Nee     percentage <5%

## 8.7 Duurzaamheid algemeen

Vier maal per jaar wordt getoetst of aantoonbaar wordt voldaan aan de '5xbeter bezig methodiek'. Deze methodiek gaat uit van integraal handelen en kent een aantal basisprincipes, gericht op mens en milieu. Het is van belang dat voor alle vijf de principes (zie PVE) aandacht is.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja      Er is aantoonbaar aandacht voor '5xbeter bezig methodiek'

Nee     Er is onvoldoende aandacht aan de '5xbeter bezig methodiek'

## Bijlagen bij Programma van Eisen

### Bijlage D1.1 prijzenblad Perceel 1

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

### Bijlage D1.2 prijzenblad Perceel 2

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

### Bijlage D2 kwaliteitsontwerp

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

### Bijlage D3.1 Schema schoonmaakprogramma Midwolde opvanglocatie

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

### Bijlage D3.2 Schema schoonmaakprogramma Marum opvanglocatie

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

### Bijlage D3.3 Schema schoonmaakprogramma Zuidhorn opvanglocatie

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

Gemeente Westerkwartier

