

Bijlage 3 Programma van Eisen

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'inschrijver' te worden gelezen.

Algemeen	
1.	Wetgeving 1. De inschrijver conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving (incl. AVG). 2. De door de inschrijver eventueel in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren en conformeren zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving. 3. Van de inschrijver wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de ARBO-wetgeving. De inschrijver dient zich te conformeren aan de Nederlandse wet- en regelgeving en alle aanvullende wetgeving hierop. a. Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving. De inschrijver waarborgt de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. b. Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de inschrijver verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van Gemeente Kerkrade. De inschrijver dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en diefstal van de eigendommen van Gemeente Kerkrade te voorkomen.
2.	Personeel Schoonmaak is mensenwerk. Gemeente Kerkrade is zich daar van bewust. Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen zonder dat hier onnodige werkdruk bij ontstaat, is gemeente Kerkrade van mening dat het tewerk te stellen personeel van de inschrijver tenminste aan onderstaande vereisten dient te voldoen. 1. Leidinggevend personeel De verhouding tussen de uren leidinggevend personeel en de uren uitvoerend personeel dient toereikend te zijn. a. Het rayonmanagement dient minimaal HBO werk- en denkniveau en 2 jaar aantoonbare werkervaring te hebben. b. De objectleiding dient minimaal in het bezit te zijn van een MBO diploma en dient te beschikken over minimaal 2 jaar aantoonbare werkervaring. De objectleiding dient in het bezit te zijn van een diploma VSR-DKS of soortgelijk.

	c. Meewerkend voorwerk(st)ers dienen minimaal aantoonbare cursussen leidinggeven te hebben gevolgd en dienen te beschikken over minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring. d. Indien er op locatie meewerkende voorwerk(st)ers aanwezig zijn, dan dienen deze tijdens werkzaamheden continue bereikbaar te zijn middels gsm. e. Leidinggevend personeel dient zichtbaar te zijn voor de locaties. Gemeente Kerkrade wenst ontzorgd te worden t.b.v. de schoonmaakdienstverlening. Dit betekent tevens dat leiding proactief dient te werken richting gemeente Kerkrade. f. Leidinggevend personeel dient twee keer per jaar overleg met de locatieverantwoordelijken te plannen, uit te voeren en te notuleren. Hierbij dient de opdrachtnemer tevens het belevingscijfer per locatie op te halen. 2. Operationeel personeel De inschrijver neemt conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf het personeel over van de huidige inschrijver. Voor het overzicht t.b.v. de overname van het personeel verwijzen wij naar bijlage 5. a. Inschrijver en opdrachtgever nemen de wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. b. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient inschrijver een overzicht te verschaffen met hierop vermeld welke personen, op welke locaties, gedurende welke werktijden worden ingezet. c. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient de inschrijver een overzicht te verschaffen welke personen, welke opleidingen/cursussen hebben gevolgd c.q. op dat moment volgen. Inschrijver geeft hierbij een indicatie m.b.t. de afronding van de opleiding/cursus. Binnen drie maanden na start contract dient 100% van het uitvoerend personeel de SVS basisinstructie te hebben gevolgd. d. De inschrijver zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is gesloten. e. Het personeel van de inschrijver dient de beschikking te hebben over een legitimatiebewijs van de desbetreffende schoonmaakorganisatie. f. Gemeente Kerkrade hecht waarde aan de uitstraling en representativiteit van het dienstverlenend personeel. Het personeel van de inschrijver dient correct gekleed te gaan in representatieve bedrijfskleding van de inschrijver. Minimaal 1 maand na de start van de werkzaamheden presenteert de inschrijver de bedrijfskleding aan opdrachtgever. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de bedrijfskleding zodat de bedrijfskleding aansluit bij de gewenste uitstraling van gemeente Kerkrade.
--	--

	g. Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De inschrijver dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de ARBO-wetgeving door zijn medewerk(st)ers. h. Inschrijver dient op taakniveau binnen het gebouw vaste medewerkers in te zetten. i. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de werkzaamheden te allen tijde binnen de afgesproken tijden worden uitgevoerd. U dient hiervoor een inwerkprocedure te ontwikkelen en toe te passen. Alvorens te starten, dient u dit bekend te maken op de locaties van gemeente Kerkrade. j. Absentie van personeel dient de inschrijver adequaat op te vangen door vervangend personeel. Gemeente Kerkrade hecht veel waarde aan het inwerken van het vervangend personeel als wel het informeren van de locatie van gemeente Kerkrade betreffende de vervanging. k. De inschrijver draagt er zorg voor dat het door hem tewerkgestelde personeel de regels, zoals door opdrachtgever opgesteld, opvolgt. l. Het uitvoerend personeel dient verder: i. Representatief, opmerkzaam, proactief, betrouwbaar, zelfstandig en vakbekwaam te zijn; ii. Te beschikken over alle noodzakelijke papieren die verband houden met het bedienen van eventueel materiaal; iii. Indien de situatie het vereist te beschikken over een geldig VCA certificaat of soortgelijk; iv. De Bedrijfs- herkenbare kleding te dragen; v. Zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van gemeente Kerkrade; vi. De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdoovende middelen en andere rij- en werkbeïnvloedende middelen; vii. Zich te houden aan de algemeen geldende gedragsnormen. 3. Indien daartoe naar oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze medewerkers van de inschrijver zonder opgaaf van reden de toegang tot haar gebouwen weigeren. Indien een dergelijk geval zich voordoet, wordt dit besproken met de opdrachtnemer en indien de opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. De inschrijver geeft terstond gevolg aan een dergelijke eis zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht. 4. Alle medewerkers dienen te beschikken over een VOG verklaring. De VOG verklaringen dienen bij aanvang van de werkzaamheden aanwezig te zijn (bij de opdrachtnemer). Op verzoek dienen alle aanwezige personeelsleden een VOG verklaring te overleggen.
--	---

3. Eisen m.b.t. de uitvoering

De opdracht omvat het handelingengerichte schoonmaakonderhoud van de panden van gemeente Kerkrade. Onder schoonmaakonderhoud wordt verstaan het handelingengericht, op een juiste manier reinigen van inventaris, vloeren en andere elementen. Bij het schoonmaken (zowel regulier als periodiek) worden de verschillende soorten vuil verwijderd.

1. Het minimale kwaliteitsniveau wordt vastgelegd in een opleverstaat (bijlage 6) rekening houdend met de oplevermomenten en handelingengerichte programma. Nadat de handeling is uitgevoerd, dan dient het kwaliteitsniveau bereikt te zijn.
2. De aard van de vervuiling of de soort vervuiling kan nooit en te nimmer een reden zijn een element niet schoon te maken. Schoonmaakdienstverlener is de specialist en handelt hiernaar. Dit wil zeggen dat schoonmaakdienstverlener als specialist opzoek gaat naar middelen dan wel methoden welke wel het gewenste resultaat opleveren.
3. De schoonmaakwerkzaamheden aan inventaris worden uitgevoerd tot reikhoogte. Met de reikhoogte wordt 2.00 meter, gemeten vanaf het vloeroppervlak, bedoeld. Het verwijderen van spinrag dient tot plafondhoogte te geschieden, met een maximum van 3.00 meter hoogte. Het verwijderen van spinrag dient opgenomen te zijn in de schoonmaakwerkzaamheden aan inventaris. Indien spinrag/dicht stof op grotere hoogte dan 3.00 meter aanwezig is, dan dient inschrijver dit mee te nemen in het periodieke werk.
4. De inschrijver is verantwoordelijk voor het signaleren en verwijderen van vlekken op de vloer (zowel harde vloeren als tapijt). Indien na signalering en verwijdering het resultaat niet naar behoren is, dan brengt de inschrijver deze vlekken digitaal (inclusief foto) in kaart en blijft, op basis van expertise, methodes toepassen waardoor het resultaat wel bereikt wordt. Wanneer vlekken niet digitaal in kaart zijn gebracht in een vlekkenplan, dan worden deze bij constatering tijdens de VSR-KMS controles als verstoring meegenomen. Uitgangspunt is dat de inschrijver proactief bezig blijft met het verwijderen van vlekken.
5. Onderhoud vloeren:
Inschrijver is verantwoordelijk voor de representatieve/esthetische uitstraling van de vloeren. Inschrijver dient op basis van de uitgevraagde frequenties de vloeren schoon te maken en te onderhouden. Inschrijver houdt hierbij rekening met de voorschriften van de betreffende vloerleverancier.
 - a. Het in- en uitruimen van het meubilair van desbetreffende ruimtes waar onderhoud aan de vloer wordt gepleegd is voor rekening van de inschrijver.
 - b. De uit te voeren werkzaamheden dienen een doel te realiseren en niet slechts een handeling te zijn. Zo is het inschrijver toegestaan af te wijken van de minimale frequenties en voorschriften van de leverancier indien vanuit expertise en specialisme blijkt dat andere handelingen een beter resultaat nastreven of efficiencyvoordelen kan realiseren. Dit dient echter vooraf met opdrachtgever en de vloerenleverancier overlegd te worden en

	kan pas uitgevoerd worden wanneer hier schriftelijk akkoord op is verkregen. c. Inschrijver dient in samenwerking met de opdrachtgever te werken aan het opstellen van een vloerenpaspoort. Inschrijver draagt zorg dat na het opstellen van het vloerenpaspoort dit bijgehouden wordt.
4.	<i>Uitwerking werkzaamheden frequentieschema</i> 1. Vegen Het verwijderen van het losliggend vuil in de (buiten) ruimte 2. Stofwissen/vlekverwijderen Stofwissen- Het volledig verwijderen van losliggend stof/zand en vuil op vlakke gesloten vloeren. Vlekverwijderen – Het plaatselijk verwijderen van zichtbare vlekken. 3. Bijtippend stofzuigen Het verwijderen van uitsluitend zichtbaar losliggend stof en vuil. 4. Stofzuigen/ vlekverwijderen tapijt Stofzuigen - Het van plint tot plint verwijderen van al het losliggend stof en vuil. Vlekverwijderen - Het van plint tot plint verwijderen van zichtbare vlekken. 5. Moppen Het verwijderen van stof- en licht tot matig aangekleefd vuil. Alvorens te kunnen moppen, dient eerst de stof verwijderd te worden. 6. Schrobben Het verwijderen van zwaar aangekleefd vuil. Alvorens te kunnen schrobben, dient eerst de stof verwijderd te worden. 7. Sprayen en opblokken Het op plekken waar de slijtage aanwezig is bijsprayen en glimmend maken. Alvorens te kunnen sprayen, dient eerst de stof verwijderd te worden. 8. Conserveren Het aanbrengen van een of meerdere beschermlagen. Alvorens de kunnen conserveren, dient eerst gestript te worden, tevens dient eerst de stof verwijderd te worden. 9. Ledigen afvalbakken Het legen van de afvalbakken en voorzien van een nieuwe afvalzak. 10. Deuren Het verwijderen van stof en vlekken rondom de klink. Indien deze schoonmaakhandeling niet specifiek is uitgevraagd in het frequentieschema, dan dient deze meegenomen te worden in de schoonmaak van de inventaris. 11. Bureaus Het verwijderen van stof en vlekken van het bureaublad. Indien deze schoonmaakhandeling niet specifiek is uitgevraagd in het frequentieschema, dan dient deze meegenomen te worden in de schoonmaak van de inventaris. 12. Schoonmaak inventaris Het verwijderen van licht tot matig aangekleefd vuil als wel stof op alle inventaris onderdelen. 13. Reinigen natte unit Het in totaliteit stof en vlek vrij maken van de natte unit. 14. Inventaris boven 2 meter

	Het spinrag-/stofvrij maken boven de 2 meter.
5.	<i>Eisen m.b.t. werktijden en –dagen</i> 1. Gemeente Kerkrade wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. Zie het frequentieschema bijlage 8. 2. De werktijden voor het uitvoeren van de werkzaamheden kunnen variëren per locatie (zie aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2). Verdere invulling wordt na gunning in samenspraak met de locaties gegeven. 3. De opdrachtgever kan incidenteel de werktijden wijzigen, mits het voornemen daartoe tenminste 3 werkdagen vooraf aan de inschrijver kenbaar wordt gemaakt. 4. De bezettingsgraad kan nooit en te nimmer reden zijn van het niet behalen van de schoonmaakkwaliteit. Het wijzigen van de inrichting of het meubilair kan nooit en te nimmer een reden zijn voor het niet schoonmaken van de inventaris. Inschrijver dient in acht te nemen dat opdrachtgever een contract aan gaat met een professionele schoonmaakorganisatie die mee beweegt met de veranderingen en ontwikkelingen van Gemeente Kerkrade en dit inpast in het bestaande contract. 5. Door de opdrachtgever zal per kalenderjaar en verder zo tijdig mogelijk opgave worden gedaan van dagen waarop de locaties gesloten zullen zijn, of anderszins geen schoonmaak kan plaatsvinden, een en ander in afwijking van de overeengekomen werkbare dagen.
6.	<i>Eisen m.b.t. nevendiensten</i> 1. Opdrachtgever verwacht van de medewerkers van inschrijver, dat zij in het kader van partnership, een signalerende rol aannemen in en rondom de gebouwen. Zij zijn immers dagelijks werkzaam in het gehele gebouw. De medewerkers van de inschrijver functioneren als ogen en oren van de Facilitaire Dienst. Manco's en gebreken zoals verstopte afvoeren, lekkende kranen, gebroken ruiten, niet functionerende raam- en deursluitingen, onhygiënisch gebruik van toiletten etc. worden door de medewerkers van de inschrijver gemeld in het logboek. 2. Inschrijver is verantwoordelijk voor het intern inzamelen van gescheiden afval afkomstig van de afvalbakken en prullenbakken (incl. levering plasticzakken) en brengt deze naar een door Gemeente Kerkrade aangewezen verzamellocatie op het terrein. Dit wil onder andere zeggen dat de afvalbakken in de bureaunkamers, verkeersruimten en sanitairruimten: a. geledigd/gewisseld dienen te worden door de schoonmaakmedewerker; b. schoongemaakt dienen te worden door de schoonmaakmedewerker; c. en voorzien van een nieuwe correct passende afvalzak door de schoonmaakmedewerker, geleverd door de inschrijver. 3. Opdrachtgever maakt gebruik van verschillende gescheiden afvalstromen. Dit verschilt per locatie. Inschrijver draagt in ieder geval zorg dat de volgende

	gescheiden afvalstromen afgevoerd worden naar door Gemeente Kerkrade aangewezen verzamellocatie op het terrein: - Restafval - Papier (wordt verzameld door de medewerkers van Gemeente Kerkrade) - Plastic/kunststof Vanwege duurzaamheidsambities kan de situatie ontstaan dat er meer gescheiden afvalstromen worden gehanteerd dan wel gehanteerd zullen worden. Opdrachtgever verwacht van inschrijver dat deze mee beweegt met deze ontwikkelingen om zo samen met de opdrachtgever te werken aan een duurzame bedrijfsvoering. Dit betekent dat het verwijderen of toevoegen van gescheiden afvalstromen niet leidt tot extra kosten.
7.	<i>Eisen m.b.t. middelen en materialen</i> - Direct na gunning van de opdracht dient de inschrijver een overzicht te verschaffen welke materialen en machines worden ingezet op locatie niveau (al dan niet geclusterd). Dit dient minimaal gelijk te zijn aan hetgeen beschreven in de uitwerking van de gunningscriteria kwaliteit. Deze dienen voor de start gepresenteerd te worden aan gemeente Kerkrade. - Voor alle te verrichten schoonmaakwerkzaamheden dient de inschrijver het (degelijk) materiaal en de middelen te leveren. - De te gebruiken dagelijkse reinigers voldoen aan de volgende eisen: - Het product bevat geen gevaarlijke of toxische stoffen of preparaten zoals: - Alkylfenoethoxylaten (APEO's) en derivaten daarvan; - EDTA (ethyleendiaminetetraazijnzuur) en zouten daarvan; - NTA (nitrilotriacetaat); - Nitromuskusverbindingen en polycyclische muskusverbindingen, zoals: muskusxyleen: 5-tert-butyl-2,4,6-trinitro-mxyleen, muskusambrette: 4-tert-butyl-3-methoxy-2,6-dinitrotolueen, moskeen: 1,1,3,3,5-pentamethyl-4,6-dinitroindaan, muskustibetine: 1-tert-butyl-3,4,5-trimethyl-2,6-dinitrobenzeen, muskusketon: 4'-tertbutyl-2',6'-dimethyl-3',5'-dinitroacetofenon, HHCB: 1,3,4,6,7,8-hexahydro-4,6,6,7,8,8-hexamethylcyclopenta(g)-2-benzopyran, AHTN:6-acetyl-1,1,2,4,4,7-hexamethyltetraline; - Wat betreft fosforhoudende ingrediënten geldt het volgende: - Voor allesreinigers mag het totale fosforgehalte (P) niet hoger zijn dan 0,02 g/functionele eenheid; - Voor sanitairreinigers mag het totale fosforgehalte (P) niet hoger zijn dan 1,0 g/100g product. - Het product bevat geen ingrediënten met de volgende R-nummers, of combinaties daarvan, in een hoeveelheid die hoger is dan 0,01% van het totale gewicht van het eindproduct: (Milieurisico's) R50/53, R51/53, R59 (Gezondheidsrisico's) R31, R40, R45, R46, R49, R60, R61, R62, R63, R64, R68 - Overige milieu/ARBO eisen.

	4. Onder dagelijkse reinigers worden verstaan: vloerreiniger, interieurreiniger, sanitairreiniger en allesreiniger. 5. Inschrijver specificeert en rapporteert alle genoemde materialen en middelen op een eigen lijst. 6. De inschrijver is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en dergelijke van een hoogwaardige kwaliteit te gebruiken die tevens voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde eisen. 7. De keuze van materialen en middelen wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald. Inschrijver informeert voor de start van de werkzaamheden over de (chemische) samenstelling van middelen en materialen, waarna de opdrachtgever het gebruik ervan schriftelijk goedkeurt en bijvoegt als bijlage aan het contract. 8. Alle door de opdrachtnemer op de ambtelijke locatie geplaatste en/of gebruikte materialen en machines worden door de opdrachtnemer jaarlijks gekeurd volgens NEN 3140 en de geldende normering. De rapportage van de keuring wordt ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever. 9. Middelen/materialen/machines die voor de opdrachtnemer worden geleverd dienen door de opdrachtnemer opgeborgen te worden op een veilig en daarvoor bestemde locatie.
8. Communicatie	1. Contactpersoon Inschrijver zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke (accountmanager) voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens gemeenschappelijk aanspreekpunt voor alle betrokkenen van Gemeente Kerkrade en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. De inschrijver informeert Gemeente Kerkrade tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon. 2. De communicatie tussen de inschrijver en de opdrachtgever dient op diverse niveaus plaats te vinden. De inschrijver dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dat binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Gemeente Kerkrade. In onderling overleg kan van onderstaand overzicht afgeweken worden. 3. Overlegmomenten: a. Strategisch Overleg: Contractevaluatie (jaarlijkse evaluatie) <i>Doel:</i> Het evalueren van het contract. Op basis van de resultaten behaald wordt bijvoorbeeld bekeken of optiejaren toegekend (mogen) worden.

Betrokken partijen:

1. Contractmanager Gemeente Kerkrade;
2. Accountmanager Schoonmaakorganisatie;
3. Intermediair.

b. **Contractoverleg Schoonmaak** (1 x per kwartaal)

Doel: Tussentijds overleg over voortgang beleving (maar ook KPI's en SLA's) van de schoonmaakdienstverlening op locatieniveau. De managementinformatie dient dan aangeleverd, bekeken en vergeleken te worden.

Betrokken partijen:

1. Contractmanager Gemeente Kerkrade;
2. Accountmanager Schoonmaakorganisatie;
3. Intermediair (optie).

c. **Operationeel Overleg op locatie** (2 x per jaar, vaste dag, vast tijdstip)

Doel: Tijdens dit overleg worden alle zaken op locatieniveau besproken. Verder wordt de beleving getoetst.

Betrokken partijen:

1. Locatieverantwoordelijke locatie Gemeente Kerkrade;
2. Accountmanager & objectleiding.

4. Opdrachtnemer zorgt voor het plannen van de overleggen.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken en archiveren van de notulen.
6. In overleg met de locatieverantwoordelijken en/of centrale contractmanager is het mogelijk af te wijken van de opgegeven frequentie van het overleg.
7. Logboek
De inschrijver zorgt ervoor dat op elke locatie een (digitaal) logboek aanwezig is, waarin de opdrachtgever en inschrijver op- of aanmerkingen kunnen vermelden. Zowel de inschrijver als de locatieverantwoordelijken zullen dit logboek dagelijks raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- of aanmerkingen. Gemeente Kerkrade verwacht dat zij een terugkoppeling ontvangen betreffende de gemaakte op- of aanmerkingen met daarbij behorende datum, tijdstip etc.
8. Tijdens de schoonmaakwerkzaamheden dient op locatie minimaal één medewerker van de opdrachtnemer continu telefonisch bereikbaar te zijn, waarvan het mobiele nummer kenbaar wordt gemaakt aan de opdrachtgever.
9. Daarnaast dient de inschrijver ervoor te zorgen dat opdrachtgever op locatie toegang heeft tot minimaal één werkkast om in geval van calamiteiten snel te kunnen handelen. In overleg met de locatieverantwoordelijke stelt de inschrijver de calamiteiten-werkkasten vast.

	10. Managementinformatie Om de door de leverancier geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, levert de leverancier gedurende de looptijd van het contract digitale managementinformatie aan de locatieverantwoordelijken en de centrale contractmanager. De leverancier dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk één maand na afloop van elk kwartaal aan Gemeente Kerkrade te leveren. Onderwerpen managementinformatie: • Inzet uren; • Percentage basisopleidingen (SVS of soortgelijk) van het geheel; • Ziektepercentage gemiddeld over het geheel; • Gemiddeld percentage inzet leiding over het geheel; • Inzet uitzendkrachten inclusief percentage over het geheel; • Overzicht uitgevoerde extra werkzaamheden op locatieniveau incl. bedragen; • Benoemde KPI verplichtingen; • Klachten en de klachtenafhandeling (binnen 24 uur) (samenvatting van de logboeken); • Planning van het periodiek werk t.b.v. het volgende kwartaal; • DKS formulieren. Daarnaast is de inschrijver verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van de stand van zaken met betrekking tot de schoonmaakdienstverlening van de verschillende locaties. De inschrijver levert elk kwartaal op locatie een digitale managementrapportage aan waarin bovenstaande punten voor de desbetreffende locatie worden weergegeven. Het staat gemeente Kerkrade vrij om gedurende de overeenkomst de minimale inhoud van de managementrapportage te wijzigen zodat het contractbeheer beter ingeregeld kan worden. Inschrijver zal hier gehoor aan geven.
9.	Eisen m.b.t. kwaliteit en kwaliteitsbewaking 1. U dient de werkzaamheden conform frequentieschema uit te voeren. Voor de specifieke handelingen verwijzen wij naar het frequentieschema bijlage 8. 2. Het kwaliteitsniveau (definitie schoon volgens de Nederlandse norm NEN 2075) wordt geborgd middels de opleverstaat in combinatie met het frequentieschema (bijlage 6 en 8). De AQL-waarde wordt vastgesteld op basis van de volgende drie ruimtecategorieën: bureau ruimten (AQL 7%), verkeersruimten (AQL 7%) en sanitairruimten (AQL 4%). 3. Nulmeting Alvorens de inschrijver start met de werkzaamheden wordt door Facility Care een nulmeting uitgevoerd. De uitkomsten van de nulmeting worden op locatieniveau uitgewerkt in een rapportage. In deze rapportage wordt inzichtelijk gemaakt waar het kwaliteitsniveau per locatie voldoet aan de kwaliteitseis en waar een inhaalslag gemaakt dient te worden. Opdrachtgever gaat in overleg met de huidige schoonmaakdienstverlener in hoeverre deze inhaalslag door de huidige schoonmaakdienstverlener wordt uitgevoerd. Daar waar inschrijver werkzaamheden dient uit te voeren, geeft de inschrijver inzicht op welke termijn met welke werkzaamheden deze inhaalslag gerealiseerd gaat worden. De kosten

	voor de nulmeting als wel de rapportages zijn voor rekening van de opdrachtgever/huidige schoonmaakdienstverlener. 4. De inschrijver geeft voor de start van de werkzaamheden een presentatie hoe de opstart gerealiseerd gaat worden. Een en ander dient in een tijdpad uitgewerkt te worden. Enkel na goedkeuring van de opdrachtgever dient gestart te worden met de implementatie van het concept. 5. Voorafgaande aan de einddatum van het tot stand te komen contract met de inschrijver wordt opnieuw een nulmeting uitgevoerd (door een onafhankelijke derde, aan te wijzen door Gemeente Kerkrade). De kosten van deze nulmeting zijn voor rekening van de inschrijver. 6. Procescontrole middels dagelijkse controle (DKS) Voor de dagelijkse procesbewaking, door de leidinggevende van de inschrijver, staat het Dagelijks Controle Systeem (nader te noemen DKS) ter beschikking. Hiermee kan de inschrijver op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. Gemeente Kerkrade verplicht de leverancier het DKS systeem te hanteren. DKS dient op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De inschrijver dient middels de rapportage van de managementinformatie aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De resultaten worden per locatie gepresenteerd. De locatieverantwoordelijke kan op verzoek, op ieder moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten. 7. Contractbeheersing middels kwaliteitsmeetsysteem (KMS) De technische kwaliteit wordt periodiek gecontroleerd. VSR KMS: a. Eén dag voor meting wordt de schoonmaakorganisatie per e-mail op de hoogte gesteld dat enkele metingen plaatsvinden. Hierbij wordt geen inzage gegeven t.b.v. de exacte locatie. 1 uur voor meting worden de exacte locaties doorgegeven. b. Intermediair rapporteert de VSR-KMS rapportage binnen één werkweek digitaal aan de inschrijver. De opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de verspreiding van deze rapportage op de locatie (intern als wel locatieverantwoordelijke). De locatieverantwoordelijken kunnen verzoeken flexibele tijdstippen te hanteren bij de VSR-KMS controles. 8. Kwaliteitsbeleving Vanaf de start van het schoonmaakcontract dient u twee maal per jaar de locatie te vragen naar de tevredenheid over de schoonmaak. Deze twee beoordelingen worden gemiddeld om te komen tot een eindcijfer per locatie. De inschrijver dient te streven naar het gemiddeld eindcijfer 7 over alle locaties. Het gemiddelde eindcijfer op locatieniveau mag niet minder zijn dan een 5,5.
--	--

	9. Medewerkerstevredenheidsonderzoek Vanaf de start van het schoonmaakcontract dient de opdrachtnemer eenmaal per jaar de medewerkers te bevragen over hun tevredenheid. De opdrachtnemer dient te streven naar een gemiddeld eindcijfer van 7. Het gemiddelde eindcijfer op locatieniveau mag niet lager zijn dan 5,5. De opdrachtnemer verstrekt de rapportage ter inzage aan de opdrachtgever.
	10. Kritische prestatie Indicatoren 1. De KPI's worden uitgewerkt in bijlage 7 en zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden. 2. De KPI's worden bijgesteld op basis van eventuele toezeggingen in de inschrijving, naast de reeds aangegeven zaken in de aanbestedingsleidraad en bijlagen. Deze KPI's worden opgenomen in de overeenkomst en zullen onlosmakelijk verbonden zijn met de uit te voeren werkzaamheden gedurende de overeenkomst. 3. De KPI's beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening/levering tenminste aan moet voldoen. De norm dient als minimaal output niveau waaraan de inschrijver zich dient te houden 4. Het (niet) voldoen aan de opgenomen minimum normen is niet vrijblijvend. Indien een gestelde minimum norm niet gehaald wordt, gaat gemeente Kerkrade in de evaluatiegesprekken (of indien nodig op een eerder moment) met inschrijver in gesprek om de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (bij beide partijen) te achterhalen. De consequenties blijven onverminderd van toepassing. 5. Tevens worden er afspraken gemaakt over de datum waarop inschrijver weer aan de norm voldoet, evenals de concrete acties die hiertoe ondernomen gaan worden. Dit onverminderd de rechten van Gemeente Kerkrade op basis van het gestelde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Kerkrade.
	11. Derden 1. De inschrijver is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Gemeente Kerkrade de schoonmaakdienstverlening of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren. Onderaannemers en derden dienen te voldoen aan alle eisen gesteld in de aanbestedingsbescheiden. Dit geldt ook voor vloeronderhoud en periodieke werkzaamheden.
	12. Overige bepalingen 1. Voor de start van het contract dient u een open calculatie op ruimteniveau aan te bieden. 2. De opdrachtnemer dient, indien hij als laatste het gebouw verlaat, zorg te dragen voor het activeren van het alarm en het sluiten van het gebouw conform procedure (inclusief het sluiten van ramen). Indien de opdrachtnemer bij de start van de werkzaamheden als eerste het pand betreedt, is hij verantwoordelijk voor het deactiveren van het alarm.

	3. Bureaus en tafels worden door de gebruikers opgeruimd. Paperassen die zich op de bureaus en tafels bevinden mogen niet worden verplaatst (tenzij anders overeengekomen met locatieverantwoordelijke). 4. De inschrijver is nimmer aansprakelijk voor vervuiling, die op de betreffende plaatsen optreedt, als gevolg van minder werkzaamheden, die in verband met de overeengekomen afwijking van bestek en werkrooster zijn verricht, in opdracht van opdrachtgever. 5. De inschrijver ziet er op toe dat de werkzaamheden ongestoord voortgang kunnen vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. De inschrijver draagt er zorg voor dat die voortgang niet verstoord wordt door onder meer ziekte of andere absentie van zijn personeel. 6. De inschrijver en de opdrachtgever nemen maatregelen, waardoor tijdens het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, zowel deze werkzaamheden, alsmede de bedrijfsvoering van de opdrachtgever niet of nauwelijks worden gestoord. 7. De inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem, door de uitvoering van deze overeenkomst, ten aanzien van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever blijkt en draagt er zorg voor dat ook zijn personeel zich aan deze verplichting houdt. 8. De opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden werkkasten, voorraadruimtes per locatie ter beschikking aan de inschrijver. 9. De inschrijver draagt zorg voor het gebruik van beschikbaar gestelde ruimtes en materialen en ziet toe op goed gebruik door zijn medewerkers. 10. De inschrijver mag, in onderling overleg, gebruik maken van energie, koud en warm water, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, zonder hiervoor de kosten te dragen. De inschrijver oefent daarbij toezicht uit op een zuinig gebruik en op de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het elektrisch aangedreven apparatuur betreft. 11. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de in de werkkasten aanwezige materialen, middelen en apparaten, die eigendom zijn van de inschrijver, als gevolg van ten onrechte en aantoonbaar ondeskundig gebruik door personeel behorende tot de organisatie van opdrachtgever. 12. De inschrijver dient de mogelijkheid te hebben om over 100% van de aanwezige verlichting te beschikken. Indien een medewerk(st)er van de inschrijver na het schoonmaken een ruimte als laatste verlaat draagt hij/zij zorg voor het doven van de verlichting.
--	---

	13. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de temperatuur in het gebouw, op dagen en tijden dat de inschrijver schoonmaakwerkzaamheden uitvoert, ten minste 15 graden Celsius bedraagt. 14. De inschrijver bergt telkens na beëindiging van haar activiteiten alle schoonmaakmiddelen en materialen correct op in de daarvoor bedoelde werkkasten. 15. Prijsaanpassing De aanneemsom is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW, en inclusief alle bijkomende kosten. Van de vaste aanneemsom wordt slechts afgeweken indien: a. het aantal vierkante meters gebouwoppervlak verandert; b. het aantal schoonmaakdagen verandert; c. Jaarlijkse prijsindexering conform een gemengde indexatiesystematiek waarbij het CAO gerelateerde deel (80% van het uurtarief) volledig is gekoppeld aan de wettelijk vaststaande CAO afspraken, en het andere deel (20% van het tarief) aan de DPI index 812. De inschrijver informeert de opdrachtgever minimaal één maand van te voren schriftelijk over de voorgenomen prijsindexering. Opdrachtgever dient hiervoor een schriftelijk akkoord te geven alvorens deze gehanteerd mag worden. De prijs en prijscondities voor eventueel extra opgedragen werkzaamheden, niet passend binnen het tarief voor de optieservice, worden steeds per geval bekeken en vastgesteld. De opdrachtgever heeft het recht om op elk moment een door de opdrachtgever aan te wijzen accountant de kostenwijzigingen bij de inschrijver te laten onderzoeken. De inschrijver geeft t.b.v. het accountantsonderzoek/controle inzage in alle boeken en bescheiden en verstrekt alle aanvullende gegevens, welke de met het onderzoek belaste accountant beoordeelt. Het onderzoek draagt een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor het onderzoek van de kostenwijziging noodzakelijk is. 16. Optieservice komt slechts voor verrekening in aanmerking indien de opdrachtgever hiertoe een schriftelijke opdracht verstrekt. Optie-uren worden afgerekend conform het opgegeven uurtarief in het prijzenblad/menukaart. Afwijkende prijzen doordat andere uurtarieven zijn toegepast worden niet toegestaan. De factuur van optieservice dient te allen tijde voorzien te zijn van een getekende opdrachtbevestiging waarin de werkzaamheden gespecificeerd zijn opgenomen. 17. Burgerzaal De Burgerzaal wordt tevens gebruikt voor ontvangsten, recepties en officiële bijeenkomsten, hier dient rekening gehouden te worden bij het vaststellen van uw inschrijving. Enkel wanneer sprake is van speciale evenementen/bijeenkomsten met buitenproportionele vervuiling, is opdrachtnemer gerechtigd hiertoe een aanvullende vergoeding in rekening te brengen. U vult hiervoor de menukaart in.
--	--

	18. Stads Kantoor servicebalies De servicebalies op de begane grond dienen dagelijks nagelopen te worden incl. spatschermen. Daar waar verstoringen zijn, dienen deze schoongemaakt te worden.
--	--