



Bijlage D – Programma van eisen

Voor Schoonmaakdienstverlening ten behoeve van
gemeente Nederweert

Opdrachtgever	Gemeente Nederweert
Datum	12-11-2025
Status	Definitief
Kenmerk aanbesteding	Z/25/123640
Documentnummer	2025/103089

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Schoonmaakonderhoud	5
2.1	Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'	5
2.2	RI&E Schoonmaakonderhoud	5
2.3	Werkprogramma's schoonmaak	5
2.4	Opleverniveaus schoonmaak	6
2.5	Uitgangspunten en prijs schoonmaak	6
3.	Vloeronderhoud	6
3.1	Beschrijving 'vloeronderhoud'	7
3.1.1	Polymeren (conserveren)	7
3.1.2	Opwrijven / sprayen	7
3.1.3	Machinaal schrobben (alleen op afroep)	7
3.2	Werkprogramma's vloeronderhoud	8
3.3	Opleverniveaus vloeronderhoud	8
3.4	Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud	8
3.5	Vloerenboek	8
3.6	Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud	8
4.	Mutaties en contractbeheer	9
4.1	Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer	9
4.2	Uitgangspunten	9
4.3	Tijdelijke mutaties	9
4.4	Permanente mutaties	9
4.5	Contractbeheer	10
4.6	Extra opdrachten	10
4.7	Facturatie	10
4.8	Managementrapport	11
4.9	Evaluatiegesprekken	11
5.	Kwaliteitsbeheer	12
5.1	Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit	12
5.2	Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode	12
5.3	Overzicht afgesproken KPI	13
6.	Personeel	14
6.1	Personeelsbezetting	14
6.2	Kwalificaties uitvoerend personeel	14
6.3	Kwalificaties leidinggevend personeel	15
6.4	Taalvaardigheid	15
6.5	VOG verklaring	15
6.6	Persoonsgegevens en AVG	16
6.7	Legitimatie	16

6.8	Aanwezigheidsregistratie en procedure	16
6.9	Kledingvoorschriften.....	16
7.	Uitvoering dienstverlening	18
7.1	Onderaanneming	18
7.2	Klachtenprocedure	18
7.3	Werkrooster.....	18
7.4	Werktijden	18
7.5	Materialen, middelen en machines	19
7.6	Sanitaire verbruiksartikelen.....	19
7.7	Afval en –verwijdering	20
7.8	Huis- en veiligheidsregels	20
7.9	Parkeren en fietsenstalling.....	20
7.10	Betreding van de locaties.....	20
7.10.1	Toegang	20
7.10.2	Sleutelbeheer	21
7.10.3	Betreden en verlaten van ruimten	21
8.	Communicatie	22
8.1	Overlegstructuur.....	22
8.2	Logboek	22
8.3	Objectboek	22
8.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	22
8.4.1	Tijdens uitvoeringsuren	22
8.4.2	Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekeind- en feestdagen).....	22
9.	Vorbereiding en start van de overeenkomst.....	23
10.	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving	24
10.1	MVI criteria	24
10.2	Gedragsregels bedrijfsvoering	24
10.3	Verbeterplan milieubelasting.....	25
11.	Toelichting opgave prijs.....	26
11.1	Invulinstructies	26
11.2	Uitgangspunten algemeen	26
11.3	Handleiding Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten.....	26

1. Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhavige Opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de Opdracht nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervult deze bijlage met onderstaande bijbehorende bijlagen de rol als naslagwerk:

- PVE01. Uitleg
- PVE02. Werkprogramma's schoonmaakonderhoud
- PVE03. Opleverniveaus schoonmaak
- PVE07. Overig

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met genoemde procedures en (indien vereist) bijlagen/bewijsstukken toe te voegen.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research.

(<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>)

Deze zijn opgenomen in bijlage "PVE01. Uitleg".

2. Schoonmaakonderhoud

Schoonmaakonderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'

Onder "schoonmaakonderhoud" wordt verstaan het verwijderen van vuil en andere elementen die storend zijn voor mens en dier, materiaal en/of omgeving.

Bij de uitvoering van deze Opdracht is sprake van een hybride overeenkomstvorm: een resultaatgerichte Overeenkomst, waarbij kwaliteit leidend is, met een geldende minimale inspanningsverplichting. De minimale inspanning ligt op de inzet uren. De gestelde ondergrens voor het minimaal aantal gecalculerde werkelijke productie en toezicht uren geldt tevens als eis voor daadwerkelijke uitvoering gedurende de Overeenkomst.

2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten¹ moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

2.3 Werkprogramma's schoonmaak

Per ruimtecategorie is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen om de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Het staat opdrachtnemer vrij het initiatief te nemen om een andere methode of hulpmiddel in te zetten, wanneer dit leidt tot een beter resultaat of efficiencywinst. De Opdrachtgever moet hierover worden geïnformeerd.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. Daarvoor stelt de Opdrachtgever als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd en dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel binnen één week worden uitgevoerd. Hierbij kan wel de verdeling gemaakt worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel.

Planning

De Opdrachtnemer moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** definitief aangeven in welke weken (weeknummers) het laagfrequente werk zal worden uitgevoerd.

Wanneer laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning (kan) worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk ² worden gemeld aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

¹ Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud

² Alle manieren waarop woorden geschreven of getypt zijn (dus ook digitaal)

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

In de planning moet duidelijk zichtbaar zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) moeten evenredig over het overige kalenderjaar verdeeld worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers. De Opdrachtgever ontvangt telkens een exemplaar van de gewijzigde planning.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) samenstellen voor de medewerk(st)ers op basis van de aangeboden programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een kopie van deze taakkaarten moet aan de Opdrachtgever aangeboden worden, **uiterlijk binnen vier weken na de startdatum van de Overeenkomst**. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen op het programma door te voeren, indien dit door de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden. Deze afwijkingen moeten wel in de logboeken worden vermeld en de taakkaarten dienen hierop aangepast te worden. Tweemaal per jaar wordt op basis van overleg bepaald of deze afwijkingen als structurele wijziging op het basisprogramma worden opgenomen.

De werkprogramma's inclusief een toelichting hierop zijn opgenomen in bijlage "PVE02. Werkprogramma's Schoonmaak".

2.4 Opleverniveaus schoonmaak

Zie bijlage "PVE03. Opleverniveaus schoonmaak".

2.5 Uitgangspunten en prijs schoonmaak

Op de prijsopgavebladen "Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten" moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden aangeven.

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen (zoals aangegeven in "Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten")
- Maandag t/m vrijdag

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, de productie- en toezichturen bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. In de ruimtestaat wordt dit op ruimteniveau aangepast.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

3. Vloeronderhoud

Alle vloeronderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvoorschriften.

Vloeronderhoud moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

3.1 Beschrijving ‘vloeronderhoud’

Onder “vloeronderhoud” wordt verstaan het dagelijks schoonmaken en laagfrequent reinigen en onderhouden van de vloeren (met uiteenlopende afwerkingen).

Onder dagelijks vloeronderhoud wordt verstaan het stofwissen, stofzuigen, of klamvochtig reinigen door bijvoorbeeld moppen van de vloer tegen de geldende frequentie.

3.1.1 Polymeren (conserveren)

Onder polymeren (conserveren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen;
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

De Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieusparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de schoonmaakprocessen worden geïntroduceerd.

In dit kader spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit om nieuwe, innovatieve, milieuschade beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte beschermlaag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

Sealen

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld.

Sportvloeren

Voor linoleum vloeren in gymzalen en speellokalen geldt dat deze vloeren met een antislip polymeer behandeld dienen te worden.

3.1.2 Opwrijven / sprayen

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de gehele oppervlakte van de linoleum vloeren in betreffende ruimte reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

3.1.3 Machinaal schrobben (alleen op afroep)

Onder machinaal schrobben van stenen vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine en waterzuiger en/of schrobzuigmachine (deze laatste aangeduid als automaat schrobben) reinigen én onderhouden van de gehele oppervlakte van de stenen vloeren in betreffende ruimte. Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

3.2 Werkprogramma's vloeronderhoud

Per vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de Opdrachtnemer verwacht, dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever, zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de werkprogramma's schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen frequenties uitgevoerd.

Let op: voor het gemeentehuis geldt een specifieke tapijtreinigingsmethode (Reinasan). Om die reden moet het tapijt gestofzuigd worden met behulp van stofzuigers met een roterende borstel.

3.3 Opleverniveaus vloeronderhoud

Vloeronderhoudswerkzaamheden worden conform de in de opleverniveaus schoonmaak (onderdeel vloeren) opgenomen niveaus opgeleverd.

3.4 Werkinstructie en uitvoering laagfrequent vloeronderhoud

Laagfrequent vloeronderhoud dient te worden uitgevoerd volgens de werkinstructie zoals opgenomen in "PVE07. Overig".

3.5 Vloerenboek

Opdrachtnemer dient een zogenaamd "vloerenboek" bij te houden waarin per locatie, en per ruimte, wordt aangegeven welke handeling met welk product is uitgevoerd. In de loop van de overeenkomst dient de geschiedenis opgebouwd te worden en inzichtelijk te blijven. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van het vloerenboek door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn. Het vloerenboek dient **binnen de eerste drie maanden van het 1e contractjaar** gereed te zijn. Het vloerenboek dient ten alle tijden inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever en dient aan het eind van de Overeenkomst overhandigd (digitaal) te worden aan Opdrachtgever. In de huidige Overeenkomst is geen vloerenboek beschikbaar.

3.6 Uitgangspunten en prijs vloeronderhoud

Op het prijsopgaveblad welke is toegevoegd bij "Bijlage F- Inschrijfdocument Calculatie en Kosten", moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van schoonmaakonderhoud (inclusief vloeronderhoudswerkzaamheden) aangeven.

De door Inschrijvers aan te leveren calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen (zoals aangegeven in "Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten")
- Maandag t/m vrijdag

Inschrijvers dienen hun calculatie te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, de productie-en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. In de ruimtestaat wordt dit op ruimteniveau aangepast.

Periodieke schoonmaak (frequentie < dan 12x per jaar) wordt in gezamenlijk overleg met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overige resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (frequentie minder dan 1x per 7 dagen, maar frequenter dan 12x per jaar), moeten - evenredig verdeeld - gedurende de overige reguliere werkdagen worden uitgevoerd.

4. Mutaties en contractbeheer

4.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

4.2 Uitgangspunten

Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

4.3 Tijdelijke mutaties

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, is het mogelijk dat gebouwen gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn, bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast geldt dat het Sportcentrum tijdens Zomervakantie gesloten is. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken. Hiertoe zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk op de hoogte worden gesteld - **uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking**. Hierbij worden de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meegedeeld.

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk, schriftelijk weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden.

Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd.

De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het in een later stadium alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

4.4 Permanente mutaties

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen. Hierbij wordt een **opzegtermijn van 2 maanden** in acht genomen.

Mutaties worden per kwartaal bijgehouden door Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, **binnen 10 werkdagen** door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, zoals contractbeheer, taakkaarten en instructies.

Zo verwacht Opdrachtgever bijvoorbeeld dat er bij een veranderend gebruik van ruimten door Opdrachtnemer gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan.

4.5 Contractbeheer

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder per locatie aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- onderhoudsstaat vloerenboek;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

4.6 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren. Ook afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven, vallen hieronder.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt **binnen vijf werkdagen** (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan (met tijd per eenheid, totaal benodigde tijd en inzet benodigde materialen/middelen).

Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

4.7 Facturatie³

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke schoonmaakbeurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.
- Facturen moeten digitaal verzonden worden naar factuur@nederweert.nl onder vermelding van:
- Referentienummer Z/25/123640 - INK/736236;
 1. bedrijfsnaam, adresgegevens, banknummer en b.t.w.-nummer;
 2. geleverde diensten, datum van levering dienst, bedrag per geleverde dienst;

³ Paragraaf 4.7 is ook opgenomen in Bijlage G – Overeenkomst, onder paragraaf 4 Facturatie

3. b.t.w.-bedrag wordt apart vermeldt.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
 - De facturatie van de maand december wordt, i.v.m. sluiten van de financiële administratie, uiterlijk in de 1^e week van januari toegezonden.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Contract schoonmaakwerkzaamheden	Factuur per locatie	Maandelijks achteraf	30 dagen na ontvangst en goedkeuring factuur
Overige extra werkzaamheden c.q. leveringen	Factuur per locatie	Na uitvoering	30 dagen na ontvangst en goedkeuring factuur

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

4.8 Managementrapport

Opdrachtnemer produceert in het eerste contractjaar 2x per jaar (in januari en juli) en vanaf het tweede contractjaar 1x per jaar (in januari) een managementrapportage. Opdrachtnemer verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal in Word of Excel aan Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

In "PVE07. Overig" zijn mogelijk te bespreken punten opgenomen. **Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

4.9 Evaluatiegesprekken

Tweemaal per jaar vinden er evaluatiegesprekken plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever om ruis te voorkomen en de uitvoering van de werkzaamheden te optimaliseren. In het 1^e contractjaar vinden de evaluatiegesprekken per kwartaal plaats. Tevens vinden er extra evaluatiegesprekken plaats als blijkt dat het genoemde in de offerteaanvraag met bijbehorende bijlagen niet wordt nageleefd of de kwaliteit ondermaats is. Deze evaluatiegesprekken worden schriftelijk vastgelegd door opdrachtnemer. Een afschrift van de schriftelijke vastlegging wordt verstrekt aan opdrachtgever binnen 3 werkdagen na het gesprek

5. Kwaliteitsbeheer

5.1 Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, onderstaande methoden onderscheiden en ingezet worden. Een toelichting en uitleg van de diverse metingen is te vinden in bijlage "PVE01. Uitleg". In bijlage "PVE07. Overig" zijn BDV onderwerpen ter beoordeling opgenomen, welke als gespreksonderwerp kunnen dienen bij de beoordeling dienstverlening.

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden (VSR);
3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF);
4. Beoordeling dienstverlening (BDV);
5. Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.

5.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode

Bij een contractwissel wordt op kosten van Opdrachtgever standaard 1 maal een nulmeting uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór uitvoering hermeting de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht.

Eventueel uit de hermeting voortvloeiende kosten (inclusief herstelkosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum Overeenkomst	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Erkende VSR inspecteur onafhankelijk adviesbureau	Erkende VSR inspecteur onafhankelijk adviesbureau
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor uitvoering hermeting afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

5.3 Overzicht afgesproken KPI⁴

Onderstaand overzicht geldt alleen voor het gemeentehuis, niet voor het sportcentrum.

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole	Technische meting, Hoogfrequent	Beoordeling contractafspraken
	Bijvoorbeeld: DKS	VSR-KMS- Kwaliteitsmeetsysteem	Beoordeling Dienstverlening (BDV)
KPI-norm	n.v.t.	7,5	7,5
Frequentie p/jaar	Dagelijks	2	1
Kosten meting Opdrachtgever	n.v.t.	1	1
Kosten meting Opdrachtnemer		1	0
Kosten HER -meting		Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken	
Vast deel malus	n.v.t.	3% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI- norm (in cijfer): ≤ 0,50 3,0 % 0,51 ≤ 1,50 5,0 % > 1,50 7,5 % Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	Afwijking KPI-norm her- meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer): ≤ 0,50 € 250,00 0,51 ≤ 1,00 € 500,00 1,01 ≤ 1,50 € 750,00 1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00
Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.

* Een twaalfde deel van de – op het moment van meting van toepassing zijnde - totale jaarlijkse (exclusief BTW) aanneemsom schoonmaakonderhoud

⁴ Paragraaf 5.3 is ook opgenomen in Bijlage G – Overeenkomst, onder paragraaf 7 Malus/boete

6. Personeel

6.1 Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten. Daarom dient er een "vaste groep" medewerkers beschikbaar te zijn voor inzet bij opdrachtgever.

Alle medewerkers van de opdrachtnemer die te werk worden gesteld bij opdrachtgever zijn ouder dan 18 jaar.

Inzet van uitzendkrachten⁵ is alleen toegestaan in uitzonderlijke gevallen voor het oplossen van incidentele bezettingsproblemen met een kortstondig (max. 5 werkdagen) karakter.

Bij de inzet van uitzendkrachten is maximaal 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal toegestaan, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

Oprachtnemer zal elke relevante mutatie (in- en uitdiensttreding, locatie wijziging) met betrekking tot het tewerkgestelde personeel, voordat de mutatie in werking treedt, schriftelijk aan Opdrachtgever bekend maken.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever, op basis van een schriftelijke motivering met inhoudelijke argumenten, Opdrachtnemer verzoeken om binnen 2 werkdagen met betreffende werknemer in gesprek te gaan. Dit gesprek gaat over dit verzoek en aangevoerde argumenten en heeft als doel om nader te verkennen welke maatregelen kunnen worden genomen om de situatie op te lossen.

Oprachtnemer informeert Opdrachtgever hierover schriftelijk, inclusief een indicatie van de verwachte termijn om te komen tot het oplossen van de situatie. Dit betreft een termijn die redelijk is in het kader van de te nemen maatregelen.

Alle verplichtingen en lasten tegenover het door of namens Opdrachtnemer tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6.2 Kwalificaties uitvoerend personeel

De inzet van alle medewerkers is conform de Nederlandse wet- en regelgeving.

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten betrouwbare, voldoende geïnstrueerde dan wel geschoolde medewerkers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren. De instructie dient minimaal het onderstaande te bevatten:
 - gebruik schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering;
 - juiste gebruik van apparatuur en -machines;
 - afvalbeheer;
 - gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten, incl. beperking waterverbruik & energieverbruik.
- Onder algemeen geschoolde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

⁵ Uitzendkrachten: alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn

Ten minste **100%** van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van de Overeenkomst voldoen aan de eis van 'algemeen geschoolde medewerk(st)er'. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

6.3 Kwalificaties leidinggevend personeel

De opdrachtnemer stelt een objectleid(st)er aan voor de organisatie van de uit te voeren werkzaamheden en controle van deze werkzaamheden. Deze persoon dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn.

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

Opdrachtgever verwacht dat de (ambulant) objectleid(st)er zich bezig kan houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris, maar welke niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de (ambulant) objectleid(st)er niet belast wordt met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kan geven.

De (ambulant) objectleid(st)er wordt aangesteld na en in overleg met Opdrachtgever.

Opdrachtgever verwacht dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevend en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij **binnen zes maanden na aanstelling bij de Opdrachtgever** in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

Verder stelt de Opdrachtgever als eis met betrekking tot *de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud* beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

6.4 Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse in woord en geschrift goed beheersen, conform taalniveau B1.

6.5 VOG verklaring

Medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) op basis van functieaspect 41. Het VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden.

Deze VOG verklaring dient minimaal 3 werkdagen voor te werk stelling aan de Opdrachtgever te worden getoond. Dit geldt ook voor tijdelijke, vervangende medewerkers. De verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst of start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever. Na verificatie van het VOG door de opdrachtgever zal het originele document terug gegeven worden.

De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer. Bij twijfel over de integriteit heeft de opdrachtgever het recht om een nieuwe VOG op te vragen van een medewerker.

Gelijktijdig met het VOG moet een ondertekende geheimhoudingsverklaring, verstrekt door opdrachtgever, worden ingeleverd bij de opdrachtgever.

6.6 Persoonsgegevens en AVG

Partijen verplichten zich adequate en passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Indien Opdrachtnemer als Verwerker conform de AVG wordt aangemerkt, accepteert Opdrachtnemer de standaardverwerkersovereenkomst van Opdrachtgever als onderdeel van de Overeenkomst.

6.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens.

Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten.

Opdrachtnemer staat ervoor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Opdrachtnemer zal – indien wettelijk vereist dan wel door Opdrachtgever wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op Opdrachtnemer.

6.8 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde regeling voor wat betreft aanwezigheidsregistratie.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

6.9 Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleding en -schoeisel cq. persoonlijke beschermingsmiddelen.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

7. Uitvoering dienstverlening

7.1 Onderaanneming

Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden indien en nadat de Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. In voorkomende gevallen dient de Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer op eerste verzoek aan de Opdrachtgever te verstrekken.

Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer is de Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld.

Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

7.2 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

7.3 Werkrooster

Het overeen te komen programma van schoonmaakwerkzaamheden dient te worden weergegeven in ingekleurde werktaken op de plattegronden, per ruimtenummer, per verdieping, opgesteld door Opdrachtnemer. Deze ingekleurde werktaken dienen zodanig te worden opgemaakt dat eenvoudig en nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer en waar welke uitgevoerde schoonmaakkwaliteit wordt geleverd.

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid, in afwijking van Programma van Eisen en werkrooster Opdrachtnemer tijdelijk andere schoonmaakwerkzaamheden op te dragen met inachtneming van het gecontracteerde aantal uren. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden.

Voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de werktaken ter goedkeuring voor te leggen.

7.4 Werktijden

De werktijden voor de diverse locaties zijn als volgt:

Gemeentehuis werktijden:

- **Backoffice Publiekzaken:** schoonmaak moet in de ochtend gebeuren en voor 08.30 uur klaar zijn
- **Gangen, sanitaire ruimten, vergaderruimten:** schoonmaak mag in de ochtend. In dat geval moet dit ook voor 08.30 uur klaar zijn.
- **Kantoren:** schoonmaak moet in de avonden gebeuren, tussen 17.30 – 20.00 uur.

Sportcentrum De Bengelen:

- **Sportcentrum:** benedenverdieping moet voor 8.30 uur schoongemaakt zijn, de overige schoonmaak mag daarna. Of: de gehele schoonmaak wordt na 14.00 uur uitgevoerd.

In het kader van veiligheid van de medewerkers van opdrachtnemer moeten deze werkzaamheden verplicht met minimaal 2 medewerkers uitgevoerd worden. Deze medewerkers moeten het gebouw gelijktijdig verlaten.

7.5 Materialen, middelen en machines

Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking gedurende de uitvoering van de dienstverlening, waarbij Opdrachtnemer de benoemde zaken voor zijn kosten levert (opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud).

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Werkkasten is niet afsluitbaar op Gemeentehuis, wel afsluitbaar in Sportcentrum.	x	
Magazijnruimten voor opslag machines en/of middelen niet bij het Gemeentehuis.	x	
Energie en water (inclusief oplaadvoorzieningen)	x	
Sanitaire hardware en verbruiksartikelen	x	
Gebruik aanwezige internetverbinding	x	
Temperatuur in gebouw tijdens uitvoering dienstverlening niet lager dan 15°C en niet hoger dan 25°C	x	
Structureel aanwezige en afdoende verlichting	x	
Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken		x
Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen (inclusief bijbehorende logistiek)		x
Afvalzakken, zoals die momenteel in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden	x	

Op verzoek van Opdrachtgever kan mogelijk productinformatie en/of bijbehorende CO2 belasting worden opgevraagd.

Goederen mogen niet onbewaakt in verkeersruimten blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen. Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

7.6 Sanitaire verbruiksartikelen

Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande tabel van toepassing.

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Controleren van o.a. hand zeep, toiletpapier en papieren handdoekjes in voorkomende ruimten (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Tijdig doorgeven interne bestelling t.b.v. aanvulling in de werkkasten		x
Externe bestelling sanitaire verbruiksartikelen	x	

7.7 Afval en –verwijdering

Binnen de gebouwen van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door Opdrachtnemer/Opdrachtgever worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

Soort afval	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Verpakkingsglas (potjes en flessen)	x	
Papier en karton	x	
GFT: groente-, fruit- en tuinafval	x	
PMD: plastic, blik en drankkartons	x	
Restafval	x	
Afvalbakken toiletten		x

Wegwerpplastic

Voor consumptie op locatie zijn vanaf 1 januari 2024 wegwerpbekers- en bakjes die plastic bevatten verboden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer conformeren zich aan de gestelde regelgeving.

<https://ondernemersplein.kvk.nl/nieuwe-regels-voor-plastic-wegwerpbekers-en-bakjes/>
<https://minderwegwerpplastic.nl/#branches>

7.8 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De huisregels worden bij een opdracht verstrekt.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

Medewerkers die zich niet aan de huisregels en/of geheimhoudingsverklaring houden of bij diefstal wordt de toegang tot het gemeentehuis per direct onttrokken. De opdrachtnemer zal hiervan meteen in kennis worden gesteld. Mocht dit meer dan één keer plaatsvinden dan kan het contract met onmiddellijke ingang beëindigd worden door opdrachtgever zonder financiële consequenties voor opdrachtgever.

7.9 Parkeren en fietsenstalling

Parkeergelegenheid is aanwezig. Zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen (blauwe kaart, niet betaald) die gelegen zijn in de directe omgeving van het gebouw.

7.10 Betreding van de locaties

7.10.1 Toegang

De medewerkers die dagelijks worden ingezet, ontvangen van opdrachtgever een toegangsbadge. Deze badge is persoonlijk en mag niet doorgegeven worden. Bij verlies van de badge moet de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte gesteld worden i.v.m. de veiligheid van het gebouw. De tijdelijke, vervangende medewerkers zullen door de “vaste groep” medewerkers binnengelaten worden. Zij krijgen geen eigen toegangsbadge.

Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd.

Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, mag Opdrachtgever de werknemer per direct toegang ontzeggen. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen registratie en veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

Opdrachtgever zorgt ervoor dat het personeel van Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.

7.10.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn. Aan de contractbeheerder/manager van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen van de badge is niet toegestaan en niet mogelijk, omdat deze persoonsgebonden is.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werктаak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werктаak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

7.10.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

8. Communicatie

8.1 Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In bijlage "PVE07. Overig" is de overlegstructuur weergegeven.

Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld.

8.2 Logboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever wordt gebruikgemaakt van een logboek. Dit logboek is toegankelijk voor opdrachtnemer en -gever. Hierin wordt o.a. genoteerd per werkdag de namen van de aanwezige medewerkers van de opdrachtnemer, uitgevoerde periodieke werkzaamheden, klachten, opmerkingen, afschriften van kwaliteitscontroles, etc.

8.3 Objectboek

Tevens geldt dat een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet worden gesteld aan Opdrachtgever. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (Ingangsdatum Contract) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

8.4.1 Tijdens uitvoeringsuren

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

8.4.2 Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekend- en feestdagen)

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Het telefoonnummer en e-mailadres van deze dienst wordt uiterlijk 1 week vóór aanvangsdatum contract schriftelijk aan opdrachtnemer doorgegeven. Opvolging van calamiteiten vindt uiterlijk binnen 2 uur plaats bij wateroverlast en bij overige calamiteiten binnen 3 uur (een calamiteit zal zeer zelden voor komen).

9. Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op, zie **startdatum Planning**.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdpad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en contactpersoon Opdrachtgever op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld;
- Er moet aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens schoonmakers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;
- Risico inventarisatie ⁶;
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

*Het volledige uitgewerkte implementatieplan dient **ALLEEN** door de Inschrijver aan wie voornemens is de opdracht te gunnen tijdens de verificatiefase aangeleverd te worden en dient derhalve nog niet als bijlage aan de Inschrijving toegevoegd te worden.*

De Opdrachtnemer dient **uiterlijk vier weken na startdatum Overeenkomst** een planning op weeknummer van alle uit te voeren laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren.

⁶ NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.

10. MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

10.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid ⁷ (de MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria, GPP), en zijn opgenomen in bijlage “PVE01. Uitleg”, het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst. Dit overzicht moet uiterlijk 2 weken na opvragen schriftelijk worden verstrekt aan contactpersoon 1 van opdrachtgever.

10.2 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Inschrijver verbindt zich om met Opdrachtgever de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren alsmede de bewustwording en verantwoordelijkheid voor de algehele duurzaamheid te vergroten. De Inschrijver verplicht zich tot onderstaande minimale gedragsregels voor de bedrijfsvoering op het gebied van Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor MVO.
- De Opdrachtnemer ondersteunt en anticipeert richting Opdrachtgever met advies bij activiteiten in het kader van MVO.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO beleid.

Vanaf 2024 moeten alle beursgenoteerde bedrijven en grote ondernemingen verplicht verslag uitbrengen over duurzaamheidsbeleid en prestaties. Dit is het gevolg van de Europese richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) ⁸. De CSRD verplicht bedrijven te vertellen over de milieu- en sociale gevolgen van hun activiteiten. Bedrijven moeten deze informatie laten toetsen door een accountant.

De CSRD is van toepassing als de onderneming aan minimaal 2 van deze eisen voldoet:

- Meer dan €40 miljoen netto-omzet
- Meer dan €20 miljoen op de balans
- 250 of meer werknemers

Milieu:

- De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer hanteert in de bedrijfsvoering minimaal onderstaande fundamentele uitgangspunten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO):

- Tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- Accepteert het recht op organisatie;
- Ondersteunt het recht op ontplooiing;
- Staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- Draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich maatschappelijk in te zetten.

⁷ zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

⁸ zie: <https://ondernemersplein.kvk.nl/grote-bedrijven-moeten-rapporteren-over-duurzaamheid/>

10.3 Verbeterplan milieubelasting

Opdrachtnemer stelt binnen een half jaar na contractering, in samenspraak met opdrachtgever, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt.

In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:

- 10.4 afval en afscheiding;
- 10.5 verpakkingen;
- 10.6 gebruik van reinigingsmiddelen;
- 10.7 aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- 10.8 opleiding en werkinstructies personeel opdrachtnemer.

Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren.

11. Toelichting opgave prijs

11.1 Invulinstructies

De volgende bijlagen dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten

Bijlage O - Overname personeel CAO.

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden;
- 2) De tarieven in de tabbladen 8 t/m 11 voor de regie- en afroep werkzaamheden, **moeten aansluiten** bij de opgegeven prestaties/kengetallen en tarieven voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden in tabbladen 3 en 7
- 3) De Inschrijver dient de inschrijfdocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel excel als in pdf te uploaden;
- 4) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de excel en pdf inschrijfdocumenten, prevaleren de prijzen uit de excel versie van het inschrijfdocument;
- 5) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 6) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

11.2 Uitgangspunten algemeen

Voor de Opdrachtgever is een directiebegroting opgesteld ter toetsing van budget en Inschrijvingen op deze Opdracht.

In de calculatie van tarieven dient de Inschrijver rekening te houden met de eventuele kosten voor de overname van personeel op basis van de in Bijlage O - Overname personeel CAO.

11.3 Handleiding Bijlage F - Inschrijfdocument Calculatie en Kosten

Dit Excel document bestaat uit de volgende tabbladen:

Nr.	Tabblad
1	Inschrijfblad
2	Kengetallen
3	Ma_vr (maandag tot vrijdag)
4	Werkelijke dagen gemeentehuis
5	Werkelijke dagen sporthal
6	Invulmatrix IVM SMO
7	Uurtariefopbouw contract
8	Afroep ma-vr
9	Afroep avonduren
10	Afroep weekend
16	Afroep feestdag

De te volgen handelingen voor de diverse tabbladen zijn:

Tabblad 1 -> Geldt als samenvattingsblad, waarin de juiste Aanneemsommen vanuit de diverse tabbladen opgenomen dienen te worden, en die leiden tot de totale Inschrijvingsom Dit blad dient rechtsgeldig ondertekend/geparafeerd te worden.

Tabblad 2 -> Toevoegen: gemiddeld kengetal voor de opgegeven programmacodes

Tabblad 3 -> Toevoegen in ruimtestaten: de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden (met naloopwerkzaamheden indien van toepassing), gebaseerd op de opleverniveaus en de (indicatieve) werkprogramma's.

- *Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal. Ter controle: de opgegeven kengetallen in tabblad "kengetallen" dienen altijd overeen te komen met de kengetallen in tabblad "Ma-Vrij".*
- *Eventueel differentiëren van kengetallen: door invullen van waarden in de kolom Factor, voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.*
- *Bij het berekenen van het totale kengetal⁹ moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbaar dagen. De te hanteren rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie maal de werkelijke werkfrequentie.*

Tabblad 4 en 5 -> Ter kennisgeving en ondersteuning.

Tabblad 6 -> Opnemen van juiste gegevens. Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in dit tabblad.

- *Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden wanneer het een hele kleine locatie betreft waar maar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.*

Tabblad 7 -> Hier maakt Inschrijver inzichtelijk welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen door invullen van de relevante waarden én formules.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u - indien van toepassing- verschillende waarden van werkbaar dagen te verdisconteren (zie tabblad 'werkbaar dagen').

De tarieven in het tabblad "Uurtariefopbouw Contract" dienen exact te matchen met de tarieven waarmee wordt gerekend in de overige tabbladen van de calculatie (ook op decimalen).

Tabblad 8 t/m 11 -> Toevoegen: alle gevraagde tarieven en staffelprijzen in kolom B t/m F.

⁹ het kengetal inclusief alle werkzaamheden die zijn opgenomen met een frequentie lager dan 260