

Bijlage 1: Programma van Eisen - Opdracht

Behorend bij:
Bestek Europese Aanbesteding
schoonmaakonderhoud & glasbewassing
Zone.college

zone college

Referentie: EX-000843-FJ
Datum: 3 november 2025
Projectadviseur: Fred Janssen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Projectgegevens	3
2	Regulier schoonmaakonderhoud	3
2.1	Uitvoering	3
2.1.1	Gebouwbeheer map	3
2.1.2	Implementatieperiode	4
2.1.3	Samenwerken	4
2.1.4	Werktijden	5
2.1.5	Dagschoonmaak	5
2.1.6	Werkprogramma	5
2.1.7	Opslag, middelen en materialen	7
2.2	Regiewerkzaamheden	7
2.3	Glasbewassing	8
2.3.1	Frequentie glasbewassing	8
2.3.2	Uitvoering	8
2.3.3	Oplevering glasbewassing	8
2.3.4	Risico- inventarisatie en evaluatie	9
2.4	Inkoop van sanitaire voorzieningen	9
2.5	Duurzaamheid / milieu	9
2.5.1	Eisen aan middelen, materialen en machines	10

2.5.2	Afvalinzameling	10
3	Schoonmaakpersoneel	11
3.1	Code verantwoord marktgedrag	11
3.1.1	Werkdrukmeting	11
3.2	Scholing	11
3.2.1	Taal	11
3.3	Leidinggevende	11
3.3.1	Opleidingseisen leidinggevendenden	12
3.4	Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)	12
3.4.1	Opleidingseisen uitvoerend personeel	12
3.4.2	Inzet van medewerkers met achterstand tot de arbeidsmarkt	12
3.5	Inzet van specialistisch personeel	12
3.6	Herkenbaarheid	12
3.7	Invalkrachten / flexpool	12
3.7.1	Uitzendkrachten/ vakantiekrachten	13
3.8	Wettelijke eisen	13
3.8.1	Veiligheid	13
3.8.2	Verklaring Omtrent Gedrag	13

1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft het programma van eisen dat de Opdracht vormt. Inschrijver moet het geheel hiervan meenemen in al haar calculaties en na gunning als Opdrachtnemer volledig uitvoeren.

De hierna volgende beschrijving geldt voor de hele Opdracht, dus voor alle gebouwen, inclusief Bijlage 3 van het Bestek, waarin extra bijzonderheden voor de schoonmaak per gebouw beschreven zijn.

Zoals eerder beschreven: met het uitbrengen van een inschrijving gaat Inschrijver integraal akkoord met alle genoemde voorschriften en eisen zoals in dit Bestek zijn opgenomen. Dat geldt ook voor de hieronder verstrekte informatie.

1.1 Projectgegevens

Bijlage 2 van het Aanbestedingsdocument bevat projectgegevens in diverse documenten, zoals structuurlijsten, waarin van elk gebouw per ruimte onder andere de vloergegevens en jaarfrequentie reguliere schoonmaak. Daarnaast de gegevens voor additionele werkzaamheden zoals glasbewassing, de werkprogramma's en plattegronden. Tenslotte is in bijlage 3 van het Bestek per gebouw beschreven welke schoonmaak bijzonderheden er specifiek voor dat gebouw zijn.

Al deze documenten zijn zo actueel mogelijk gemaakt en gebaseerd op de bestaande uitvoering (2025). Deze documenten maken onderdeel uit van deze Aanbesteding en zijn mede basis voor de calculatie. In het geval er verschillen zijn met hetgeen in de digitale calculatie database staat, dan is de digitale database leidend voor de calculatie. Als na gunning bij de uitvoering verschillen geconstateerd worden dan geldt paragraaf 1.3.1 van het aanbestedingsdocument.

2 Regulier schoonmaakonderhoud

2.1 Uitvoering

Onder regulier schoonmaakonderhoud verstaan we het uitvoeren van het werkprogramma (voorbeeld: zie bijlage 2) conform het in dit Bestek omschreven eisenpakket. Het omvat de reguliere en periodieke werkzaamheden en daarvoor geldt een inspanningsgerichte uitvoering. Dit houdt in:

- Regulier: op de in het werkprogramma afgesproken weekdag/-dagen wordt de betreffende ruimte schoon opgeleverd.
- Periodiek: op de in het werkprogramma afgesproken dag/week/maand worden de beschreven werkzaamheden uitgevoerd.

Van Opdrachtnemer wordt betrokkenheid en flexibiliteit verwacht en dat vergt goed contact met Opdrachtgever. Omdat fysieke communicatie tussen de gebouwverantwoordelijke en de voorwerker van het schoonmaakteam niet altijd mogelijk is levert Opdrachtnemer per gebouw (bij voorkeur digitaal) een logboek aan, dagelijks af te vinken en paraferen.

2.1.1 Gebouwbeheer map

Een gebouwbeheermap omvat documenten die voor de uitvoerende schoonmakers en lokale contactpersonen van Opdrachtgever beschikbaar zijn. Als zij digitaal uitgerust zijn volstaat (rekening houdend met de privacy wetgeving) inzage tot die documenten via hun smartphone of -pad. De map moet uiterlijk 4 weken na de start van de Overeenkomst beschikbaar zijn en bevat bijvoorbeeld het bestek en werkprogramma, een lijst van ter plekke werkzame medewerkers, overzicht van gestelde eisen aan machines en de actuele RIE (Risico-inventarisatie & evaluatie).



Veiligheidsbladen van aanwezige/gebruikte schoonmaakproducten moeten fysiek aanwezig zijn in de werkkasten van de schoonmaak.

2.1.2 Implementatieperiode

Voorafgaand aan de start van de Overeenkomst is er een implementatieperiode, waarin onder andere de volgende activiteiten plaatsvinden:

- Nadere kennismaking tactische en operationele contactpersonen. In dat gesprek presenteert Opdrachtnemer haar implementatieplan en maken de partijen gezamenlijk werk-, update-, en communicatieafspraken (inclusief escalatie).
- Opdrachtnemer organiseert na afstemming met Opdrachtgever zelfstandig gesprekken voor de eventuele overgang van de werknemers, die nog in dienst zijn van het bestaande schoonmaakbedrijf.
- Opdrachtnemer organiseert tijdig de benodigde bemensing, machines, middelen, materialen en meldingen en klachtenstructuur.
- Opdrachtgever instrueert Opdrachtnemer eventueel per gebouw over het openen of sluiten van dat gebouw. Partijen maken hier werkafspraken over, inclusief escalatie.
- Opdrachtnemer controleert de ruimtestaat, maakt op basis van de Opdracht haar eigen werkprogramma op dag- en weekniveau en overhandigt de daaruit voortvloeiende werkroosters aan Opdrachtgever, ter controle met de in de Aanbieding afgegeven ureninzet.
- Opdrachtgever organiseert circa vier weken voor ingangsdatum van de Overeenkomst een nulmeting, uitgevoerd door een onafhankelijk en daarvoor gespecialiseerd bedrijf, waarbij met name de status van de periodieke en vloeronderhoud afspraken in de samenwerking met het latende schoonmaakbedrijf, wordt gerapporteerd. Mocht uit het rapport van de nulmeting blijken dat er achterstallig onderhoud is,

dan kan Opdrachtnemer gevraagd worden dit op te lossen, op kosten van de latende partij, in het geval deze het niet zelf tijdig uit kan voeren.

2.1.3 Samenwerken

Opdrachtnemer werkt samen met anderen in de gebouwen waar schoon gemaakt wordt. Dat vergt afstemming en flexibiliteit. Bijvoorbeeld:

- *Eén team.*
Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk als één team samen met de andere facilitaire diensten (zoals facilitaire dienst, receptie, beveiliging, catering, huismeester etc.). Opdrachtnemer kan gevraagd worden de taakplanning aan te passen, als dat in het kader van samenwerking met die andere diensten gewenst is.
- *Periodieke werkzaamheden.*
Opdrachtnemer plant periodieke werkzaamheden (waaronder vloeronderhoud en glasbewassing) ruim vooraf in en stemt dit samen met de communicatie erover af met Opdrachtgever. Na diens akkoord hierop voert Opdrachtnemer conform deze afspraken uit. Eventuele benodigde afwijkingen hierop communiceert Opdrachtnemer tijdig vooraf met Opdrachtgever.
- *Openen of sluiten van gebouwen.*
Door de afgesproken schoonmaak werktijden kan Opdrachtnemer gevraagd worden gebouwen te openen of af te sluiten. Onderdelen daarvan kunnen zijn: (controle op) sluiten van ramen en deuren, controle op defecte kranen of verstoppingen, het in- of uitschakelen van een beveiligingsinstallatie en het in bewaring nemen van sleutels. Voor deze sleutels wordt door Opdrachtgever een uitgifte-

en innamelijst bijgehouden. De overige sleutels van het gebouw blijven te allen tijde in het pand en kunnen alleen tijdens werktijd gebruikt worden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich opstelt als 'goed huisvader' en de locaties op de juiste wijze achterlaat en onregelmatigheden doorgeeft. Eventuele kosten voor het niet juist achterlaten van de locaties of bij verwijtbare onjuiste alarmmeldingen kunnen, naar redelijkheid en billijkheid, worden doorbelast door Opdrachtgever.

- *Avond activiteiten*

Bij Opdrachtgever is regelmatig sprake van avondactiviteiten. Deze activiteiten komen tijdens de periodiek overleggen met Opdrachtnemer aan de orde. Uitgangspunt is dat deze werkzaamheden door verschuiving in principe vanuit de reguliere schoonmaakkploeg worden uitgevoerd, dus zonder extra inzet van uren. Eventueel wordt er, na overleg, extra naloop in de ochtend na de activiteit uitgevoerd, uiteraard tegen het verreken tarief verrekend.

- *Bereikbaarheid bij calamiteiten.*

Er kunnen altijd calamiteiten plaatsvinden, waarbij Opdrachtgever de Opdrachtnemer snel wil kunnen bereiken. Denk aan een lekkage of andere schade. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactgegevens van de actuele operationeel of tactisch contactpersoon bij Opdrachtgever bekend zijn en zij op reguliere werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar zijn. Daarbuiten kan Opdrachtnemer contact opnemen via een 24/7 bereikbaar calamiteitenummer.

2.1.4 Werktijden

De schoonmaakwerkzaamheden worden van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd. De openingstijden van de gebouwen en de voorkeur schoonmaaktijden zijn per gebouw beschreven in bijlage 3. Wijziging hierop is na gunning bespreekbaar. Opdrachtgever zal zich hiertoe binnen haar operationele mogelijkheden zo flexibel mogelijk opstellen.

Uitgangspunt is daarbij wel dat de werkzaamheden plaats vinden binnen de in de cao schoonmaak afgesproken reguliere werktijden, waarmee de daar beschreven kostenverhogende toeslag Bijzondere Uren niet geldt. Mocht dat toch nodig lijken, dan zullen alternatieve opties besproken worden.

2.1.5 Dagschoonmaak

Opdrachtgever wil vooralsnog alleen dagschoonmaak inzetten voor het uitvoeren van naloop van het sanitair (dagelijks). Mogelijk wordt dit na overleg tijdens de contractperiode met andere werkzaamheden uitgebreid.

Als deze werkzaamheden ook onderdeel uitmaken van het werkprogramma en daardoor in de reguliere calculatie meegenomen worden, dan neemt Inschrijver alleen het aanvullend/service-gerelateerde deel op. Dit om dubbele kosten te vermijden.

Inschrijver berekent een opgave van de kosten voor deze werkzaamheden voor 2 zomerweken in de module Prestatiecalculatie – Opdrachtgever – locatie - gebouw – aanvullend.

2.1.6 Werkprogramma

Het werkprogramma is inspanningsgericht en per ruimtecategorie opgesteld, als voorbeeld bijgevoegd in bijlage 2. Alle in een ruimte aanwezige elementen moeten conform dit programma worden



gereinigd en met de daarin beschreven frequentie op de afgesproken dag/week schoon opgeleverd worden.

Het werkprogramma geeft de minimale kwaliteitseisen weer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het zich 'als betrokken huisvader' opstelt en met trots, binnen de randvoorwaarden van deze Opdracht, verantwoordelijkheid neemt voor de algehele reinheid van de locatie(s).

Onderdeel van het werkprogramma is een lijst met bijzonderheden waarmee Opdrachtnemer te allen tijde in alle gebouwen rekening moet houden in de uitvoering. Dit maakt dus onderdeel uit van de Opdracht.

Frequenties reguliere werkzaamheden

Opdrachtgever heeft per jaar 40 werkweken waarin onderwijs wordt gegeven. De eerste en laatste week van de zomervakantie is het personeel wel aanwezig en worden er wel schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd vooral sanitair. In de structuurlijsten is daar de frequentie aangepast naar 210.

Met de aangegeven frequenties in de ruimtestaten worden jaar-frequenties bedoeld. Frequenties die daarin onder meer voorkomen zijn bijvoorbeeld:

- 200/210/250 : 5 maal per week
- 120 : 3 maal per week
- 40 : 1 maal per week
- 12 : 1 maal per maand
- 4 : 4 maal per jaar

In de sanitaire ruimten van alle gebouwen moet tussen 11:00 en 13:00 een tweede volledige sanitaire ronde uitgevoerd worden. Die ruimten kennen daarom een frequentie van 400/420.

Wat is schoon?

In onderstaande tekst worden enkele definities toegelicht. Eerst definities van vervuilingen, daarna definities van schoonmaakhandelingen. Aanvullende, algemeen in de schoonmaakbranche erkende, definities zijn [hier](#) te vinden.

- **Niet gehecht vuil**: onder andere: stof, zand, vlokken, rommel, etc.
- **Gehecht vuil**: onder andere: strepen, schopstrepen, vlekken, vingertasten, vetaanslag, kalkaanslag etc.
- **Afnemen**: na het afnemen is het oppervlak vrij van gehecht en niet gehecht vuil.
- **Stofwissen**: na het stofwissen is het oppervlak vrij van niet gehecht vuil.
- **Moppen**: na het moppen is het oppervlak vrij van niet gehecht en gehecht vuil.
- **Schrobben**: na het (machinaal) schrobben is het oppervlak vrij van niet gehecht en gehecht vuil.
- **Ontkalken**: na het ontkalken is het oppervlak vrij van niet gehecht, gehecht vuil en specifiek kalkaanslag.
- **Sprayen/opwrijven**: eerst wordt de vloer vrijgemaakt van niet gehecht en gehecht vuil. Met behulp van een eenschijfsmachine wordt de volledige vloer bijgesprayd en opgewreven. Het resultaat is een egaal glimmende en schone vloer, voorzien van een polymeerlaag.



- **Strippen en voorzien van permanente coating:** hiervoor worden de volgende werkzaamheden achtereenvolgens uitgevoerd door een vloerspecialist:
 1. Het volledig machinaal strippen en vervolgens neutraliseren van de linovloer;
 2. Vervolgens wordt de vloer gematteerd en van 2 lagen (tussendoor drogen) permanent hechtende coating voorzien.
 Het resultaat is een juist geconserveerde vloer, zonder vervuiling onder de nieuwe coating.

Met het Rapport Staffelprijzen kunnen tarieven voor bovenstaande vloerbehandelingen uitgevraagd worden. Opdrachtgever staat echter tijdens de implementatie en contractduur ook open voor andere duurzame alternatieven van vloerconservering. Van Opdrachtnemer wordt hierover expertise en proactief voorstellen verwacht, met daarin zowel de consequenties t.a.v. onderhoudskwaliteit en -duur, milieu als financieel. Deze voorstellen kunnen in opdracht van Opdrachtgever door MasterKey of een andere derde getoetst worden.

Calculatie periodieke vloerwerkzaamheden

Het vloeronderhoud dat hoogfrequent (meer dan 4 maal per jaar) opgenomen is in het werkprogramma wordt gecalculeerd in de reguliere prestatiecalculatie.

De kosten voor het laagfrequent vloeronderhoud (t/m 4 maal per jaar) worden gecalculeerd in de module Prestatiecalculatie – Opdrachtgever – locatie - gebouw – aanvullend.

De oppervlakte van de deze vloeren is bijgevoegd in bijlage 2.

2.1.7 Opslag, middelen en materialen

Ten aanzien van het materiaal, middelen en machines geldt het volgende:

Middelen en materialen	Aanleveren, aanvullen en opslaan door Opdrachtnemer
Machines	Aanleveren en opslaan door Opdrachtnemer
Wasmachine	Zie bijlage 3
Werkwagen	Aanleveren door Opdrachtnemer
Werkkasten	Aanwezig
Opslagruimte	Aanwezig
Elektriciteit en water	Aanwezig en beschikbaar gesteld door Opdrachtgever.

Het gebruik van middelen, materialen en machines wordt door de Opdrachtnemer in het uurtarief verwerkt.

2.2 Regiewerkzaamheden

Naast het reguliere schoonmaakonderhoud worden er mogelijk regiewerkzaamheden uitgevoerd. Dit zijn werkzaamheden die niet onder het werkprogramma vallen. Regiewerkzaamheden worden door daarvoor opgeleide medewerkers uitgevoerd.

De aanvraag hiervoor komt per e-mail of via het FMIS-systeem van Opdrachtgever. Mogelijk stuurt Opdrachtgever daarbij een werkopdrachtbon, voorzien van ordernummer. Als de prijzen of tarieven vooraf niet bekend zijn zal Opdrachtgever een offerte aanvragen bij de Opdrachtnemer. Die offerte wordt altijd onderbouwd met ureninzet en tarief.

De verschillende regiewerkzaamheden worden aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt opgeleverd aan een daartoe bevoegd persoon van Opdrachtgever. Deze persoon tekent binnen 2 werkdagen een werkbond af, welke bij de factuur van Opdrachtnemer gevoegd wordt. Op de werkbond is minimaal vermeld: datum en omschrijving van de activiteit en plaats en duur van de uitvoering, eventueel aangevuld met het door Opdrachtgever bij de aanvraag verstrekte ordernummer.

2.3 Glasbewassing

Inschrijver maakt een prijsopgave voor het wassen van het gevelglas en het separatieglass aan de binnen- en buitenzijde (inclusief de kozijnen, omlijstingen en vensterbanken). Deze prijs is inclusief personeelskosten, materialen en middelen, hulpmiddelen en overige kosten.

Deze werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de regels zoals opgesteld in de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E "Veilig werken op hoogte".

Eventuele kosten voor een hoogwerker of andere bereikbaarheidsvoorzieningen kunnen na gunning geoffreerd en separaat gefactureerd worden.

De in bijlage 2 opgegeven oppervlakten bestaan uit het oppervlak van het glas, exclusief de directe omlijsting. Inschrijver moet het schoon opleveren van de omlijsting wel in het m2 tarief opnemen. Separatieglas is enkelzijdig gemeten en moet dubbelzijdig gewassen worden.

2.3.1 Frequentie glasbewassing

De frequentie van de glasbewassing is 2 maal per jaar voor zowel het gevelglas aan de buitenzijde van het gebouw als aan de binnenzijde (incl. separatieglass). Over de dag van uitvoering maken we vooraf afspraken.

2.3.2 Uitvoering

Onder glaswassen verstaan we het reinigen van het glas c.q. gevel en de directe omlijsting (kozijnen), met gebruikmaking van de juiste methode en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting verstaan we: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier ook deel van uit. Het gebruik van de tuckerpole systematiek is toegestaan.

Als fout worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil. Onder vuil wordt in deze niet verstaan: verfspatten. Daarentegen wordt onder vuil wel verstaan: uitwerpselen van vogels en insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag. Lekstrepen en of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. wordt eveneens verwijderd.

Voor een vlotte uitvoering is communicatie vooraf aan de gebouwgebruikers gewenst. Opdrachtnemer informeert daartoe Opdrachtgever minimaal 2 werkweken voorafgaand aan de geplande beurt over de geplande activiteit. Als door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dan geeft u dit vooraf aan Opdrachtgever door.

2.3.3 Oplevering glasbewassing

De verschillende werkzaamheden worden aan het eind van iedere uitvoeringsbeurt opgeleverd aan een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever. Deze persoon tekent binnen 2 werkdagen een werkbond af, welke bij de factuur van Opdrachtnemer gevoegd wordt. Op de werkbond is minimaal vermeld: datum en omschrijving van de activiteit en plaats en duur van de uitvoering, eventueel aangevuld met het door Opdrachtgever bij de aanvraag verstrekte ordernummer.



2.3.4 Risico- inventarisatie en evaluatie

Na gunning voert de Opdrachtnemer kosteloos een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle afspraken uit de module Glas- en gevelonderhoud van de branche-RI&E in acht genomen. Een kopie van de RI&E is uiterlijk een week voor de start van de werkzaamheden in een centraal beheerde map aanwezig. Eventuele knelpunten die naar voren komen uit de RI&E worden in overleg met Opdrachtgever opgelost.

Mocht wetgeving hierover veranderen, dan wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze de Opdrachtgever tijdig en schriftelijk informeert.

2.4 Inkoop van sanitaire voorzieningen

De inkoop van sanitaire voorzieningen en aanverwante artikelen zoals hygiëne boxen en inloopmatten maken **geen** onderdeel uit van deze aanbesteding. De huidige leverancier blijft de sanitaire benodigdheden rechtstreeks leveren en factureren aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de voorraad sanitaire voorzieningen en tijdig plaatsen van een bestelling.

Opdrachtnemer is rond sanitaire voorzieningen verantwoordelijk voor:

- het reinigen van de apparatuur aan de buitenzijde;
- het bijvullen van de dispensersystemen;
- het tijdig melden van dreigende voorraadtekorten;
- melden van storingen aan apparatuur (d.w.z. constateren van defecten en dit melden bij de verantwoordelijke persoon op gebouwniveau).

De uitvoering van deze werkzaamheden maakt onderdeel uit van het verreken tarief en kan niet separaat in rekening worden gebracht.

Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tijdens het contract wijzigingen aan te brengen in de gekozen sanitair/dispensersystemen, dan wel keuze voor leverancier.

2.5 Duurzaamheid / milieu

Bij voorkeur werkt Opdrachtnemer circulair. De schoonmaakbranche lijkt echter nog niet zover en zolang dat het geval is verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer minimaal dat ze zorgvuldig en zorgzaam met het milieu om gaat.

Vanuit de voor de Nederlandse overheid opgestelde milieucriteria (<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/48/2/nl>) heeft Opdrachtgever een keuze gemaakt uit diverse minimumeisen rond duurzaam schoonmaken. De keuzes van Opdrachtgever zijn:

- Milieukeur schoonmaakproducten bij harde oppervlakten is verplicht
- Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht
- Navulbare flacons zijn verplicht
- Gebruik doseersystemen is verplicht
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op wensen
- Minimaal 5% social return is vereist

Met het printen van de criteria vanuit de MVI-tool wordt op detailniveau duidelijk wat deze eisen inhouden. Inschrijver houdt hier in haar Aanbieding en operationele uitvoering rekening mee toont in haar managementrapportages aan dat het conform deze eisen uitvoert.

2.5.1 Eisen aan middelen, materialen en machines

Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk chemische schoonmaakmiddelen en waar het toch noodzakelijk is, uitsluitend de ecologisch meest verantwoorde, werkend met passende en navulbare doseersystemen.

Machines zijn energiezuinig, voldoen aan NEN 3140 en het arbo convenant en worden tijdig en met regelmaat geïnspecteerd. Defecten worden binnen enkele werkdagen verholpen of de machine wordt vervangen. Inspectieverslagen en keuringsrapporten zijn beschikbaar via een digitale map. De professionele stofzuigers zijn geluidsarm en voorzien van een microfilter.

2.5.2 Afvalinzameling

Opdrachtnemer leegt dagelijks de afvalcontainers in de praktijklokalen en elke schoonmaakbeurt alle afvalbakken (zonder uitzondering, dus ook de grote afvalbakken in de scholen) en voorziet deze van nieuwe passende afvalzakken. Daarvoor gelden de volgende kleurcodes:

- Restafval : grijs
- Plastic (schoon en vervuild) : oranje
- Groen : groen (biologisch afbreekbaar)
- Papier/karton : blauw
- Glas : geel

De gevulde afvalzakken worden verzameld in de daarvoor bestemde container(s) bij het centraal afvaldepot. De kosten voor alle afvalzakken zijn in het uurtarief opgenomen.

De Opdrachtnemer lost het afval- en schrobwater in de daarvoor bestemde uitstortbakken in de werkkasten en voert het eventueel door

haar zelf geproduceerde chemische afval af volgens de vigerende milieuwetten.



3 Schoonmaakpersoneel

De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in.

3.1 Code verantwoord marktgedrag

Opdrachtgever onderschrijft de uitgangspunten van de [code verantwoord marktgedrag](#) en verwacht van Opdrachtnemer dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door Opdrachtnemer.

3.1.1 Werkdrukmeting

Opdrachtgever onderschrijft ook de uitgangspunten rond een gezonde werkdruk voor schoonmaakmedewerkers, zoals vastgelegd in het [protocol](#) door de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche.

De huidige schoonmaakorganisatie wordt door Opdrachtgever verzocht om ca. 6 maanden voor afloop van de bestaande overeenkomst via <https://www.werkdrukmeterschoonmaak.nl/> onder haar schoonmaakmedewerkers een verkorte werkdrukmeting uit te voeren en het rapport ervan aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het ca. 6 maanden na de start van de Overeenkomst hetzelfde instrument hanteert en haar schoonmaakmedewerkers in staat stelt om de werkdrukmeting in te vullen. Het rapport ervan wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Verbeteracties en adviezen die daarin beschreven staan worden door Opdrachtnemer met een plan van aanpak toegepast. Dat plan van

aanpak zal maximaal een maand na verschijnen van het rapport aan Opdrachtgever toegezonden worden en tijdens het eerstvolgende periodieke overleg besproken worden.

3.2 Scholing

De scholing wordt frequent middels trainingen bijgehouden en gerapporteerd in de managementrapportage. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Personeel dat over wordt genomen van de huidige Opdrachtnemer en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen behaalt dit binnen een half jaar alsnog.

3.2.1 Taal

Het personeel beheerst de Nederlandse of Engelse taal en gebruikt dat op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. Het personeel heeft alle instructies en voorschriften gelezen en begrepen. Communicatie tussen de uitvoerend medewerker en zijn of haar leidinggevende moet mogelijk zijn.

De status van de huidige schoonmakers rond scholing en taal voldoet niet in alle gevallen.

3.3 Leidinggevende

Opdrachtgever wenst één leidinggevende als aanspreekpunt te hebben per locatie. Die direct leidinggevende, vaak objectleider genoemd, beschikt over mbo werk- en denkniveau, is proactief en klant- en mensgericht te zijn. Daarnaast beschikt hij/zij over goede communicatieve vaardigheden, heeft een dienstverlenende houding en is altijd op zoek naar verbeteringen. Voordat het contract wordt gegund stelt de Opdrachtnemer deze leidinggevende voor aan Opdrachtgever, waarbij



Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om betreffende kandidaat op inhoudelijke gronden af te wijzen. Bij wijzigingen in functie of verandering van baan geldt dezelfde procedure. Voor aanvang van het contract moet duidelijk zijn wie deze contactpersoon is en wat zijn/ haar contactgegevens zijn.

3.3.1 Opleidingseisen leidinggevenden

Voor de leidinggevenden (objectleider en voorwerkers) geldt dat deze, voor aanvang van werkzaamheden, in het bezit zijn van de diploma's: "Basisvakopleiding algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" en RAS-diploma "DKS", of vergelijkbaar.

3.4 Inzet van uitvoerend personeel (productieve uren)

Van al het uitvoerend schoonmaakpersoneel inclusief voorwerker(s) verwacht Opdrachtgever, dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoeren. Zij houden zich hierbij aan de huis-/gedragsregels die gelden binnen de betreffende locatie. Daartoe behoort dat tijdens de werkzaamheden mobiele telefoons alleen gerelateerd aan de Opdracht worden gebruikt.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om schoonmaak-medewerkers de toegang tot de locatie te ontfeggen, indien zij zich niet houden aan deze gedragsregels. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 18 jaar (met uitzondering van de vakantieperiodes). Inzet van leerlingen van Opdrachtgever is niet toegestaan.

3.4.1 Opleidingseisen uitvoerend personeel

Uitvoerend personeel is in het bezit van een diploma voor de Basisvakopleiding algemene schoonmaak. Als dit niet zo is behaalt men

het alsnog door maximaal zes maanden na aanvang opgeleid te zijn en zich in te schrijven voor het examen.

3.4.2 Inzet van medewerkers met achterstand tot de arbeidsmarkt

Voor Opdrachtgever is inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt (SROI) een relevant onderdeel in de samenwerking met de Opdrachtnemer, mits dit niet leidt tot concurrentie op arbeidsvoorwaarden. Het vergt specifieke kennis en de intrinsieke wil om deze medewerkers in te zetten en professioneel te begeleiden. De inzet SROI moet gespreid worden over de opdracht.

3.5 Inzet van specialistisch personeel

Personeel dat ingezet wordt voor specialistische werkzaamheden (waaronder glasbewassing) is opgeleid en gediplomeerd voor de uitvoering van werkzaamheden, zoals een passend RAS- diploma voor het uitvoeren van specialisme, bijvoorbeeld "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist", "Vakopleiding Glazenwasser", of vergelijkbaar. Deze kunnen zij overleggen wanneer daarom gevraagd wordt.

3.6 Herkenbaarheid

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel in representatieve en schone bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.

3.7 Invalkrachten / flexpool

Een stabiele personeelsbezetting is een ieders doel, want dat beperkt onrust en geeft de beste kans op goede uitvoering. Als de vaste medewerkers van de Opdrachtnemer verhinderd zijn, moeten deze vervangen worden door vaste invalkrachten (flexpool). Deze invalkrachten moeten van tevoren bekend zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.

3.7.1 Uitzendkrachten/vakantiekkrachten

De Opdrachtnemer zal alleen als het niet anders kan, incidenteel en kortstondig gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De maximale inzet zal in overleg met Opdrachtgever plaatsvinden.

3.8 Wettelijke eisen

Conform de in Nederland geldende regels zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers of uitzendkrachten (of via andere bronnen voor haar werkt) aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer aansprakelijk stellen als Opdrachtnemer verzuimt aan deze wettelijke eisen te voldoen.

3.8.1 Veiligheid

Opdrachtnemer voert een RI&E uit van de werkplek van het schoonmaakpersoneel. Deze wordt overhandigd aan Opdrachtgever voor aanvang van de werkzaamheden. Als uit de RI&E blijkt dat sprake is veiligheidsissues, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het hanteren van de juiste zekeringseisen door haar personeel en het veilig kunnen werken door het verstrekken van persoonlijke beveiligingsmiddelen aan haar personeel.

Als sprake is van een onveilige situatie wordt terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie gestaakt en wordt Opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, worden de betreffende werkzaamheden hervat.

3.8.2 Verklaring Omtrent Gedrag

Onder meer uit hoofde van de veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG- verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) voor onderwijs te bewaren. De kosten voor de VOG- verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer, dit moet in de calculatie opgenomen zijn.

Ten aanzien van de huidige schoonmaakmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer moet opnieuw een VOG aangevraagd worden en bij Opdrachtgever op verzoek worden getoond.

Desgewenst overhandigt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft.

Opdrachtgever is gerechtigd personeel de toegang tot de locatie te weigeren als niet aan de gevraagde documentatie wordt voldaan. Indien voor een werknemer een VOG is aangevraagd en Opdrachtnemer wil deze persoon al laten starten met schoonmaakwerkzaamheden binnen de locaties van Opdrachtgever dan moet dit vooraf doorgegeven worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Een kopie van de aanvraag moet dan getoond kunnen worden. In voorkomend geval en bij overhandiging van een kopie van de aanvraag kan Opdrachtgever dispensatie verlenen voor een maximum van tien werkdagen.