

Bijlage 3

Programma van eisen

Schoonmaakdienstverlening



Kenmerk

Z/24/255353

Datum

9 mei 2025



1. Algemeen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden dienstverlening minimaal voldoet aan alle gestelde eisen. Aan deze minimeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2. Eisen aan opdracht

De volgende eisen zijn van toepassing op deze opdracht:

1. Uitvoering schoonmaakdienstverlening	
Eis nr.	Omschrijving Eis
1.1	Afvalinzameling Afvalbakken in de toiletruimten worden door de opdrachtnemer geleegd. De hygiëneboxen voor damesverband worden door een externe partij verwisseld. De boven- en buitenkant hiervan dient wel door opdrachtnemer gereinigd te worden. Bij de meeste kantoorwerkplekken staan geen afvalbakken, op een enkele kamer na. Deze moeten wel door opdrachtnemer geleegd worden. Opdrachtnemer levert afvalzakken voor deze afvalcontainers. De prijs van deze afvalzakken is verrekend in de inschrijfprijs. Op de locaties staan afvalstraatjes voor het scheiden van afval, bestaande uit: - Restafval - Papier - Plastic/PMD Per locatie verschilt de manier van inzamelen: Gemeentehuis Maasdam en Oud-Beijerland - Restafval wordt door de schoonmaak geleegd en naar de afvalcontainer gebracht. - Papier en plastic vallen bij de gemeentehuizen buiten de opdracht en worden geleegd door de bodes. Buitendienst Mijnsheerenland en Numansdorp Bij de buitendienst Mijnsheerenland staan 4 afvalstraatjes welke door de schoonmaak geleegd worden. Bij de buitendienst Numansdorp wordt geen afval gescheiden. De schoonmaakmedewerker leegt de prullenbak en gooit deze in de container buiten. HWwerkt! De afvalstraatjes worden door de schoonmaak geleegd en in de afvalcontainers gedaan. Dit geldt voor zowel papier, restafval als PMD.



1.2	Sanitaire verbruiksartikelen Gemeentehuizen en buitendienst: Levering valt buiten de opdracht. Een externe partij levert sanitaire verbruiksartikelen, vervangt de luchtverfrissers en wisselt de damesverbandcontainers. Het aanvullen van sanitaire behoeften (toiletpapier, zeep, handdoekrollen, papieren handdoekjes, toiletbrilreinigers) valt wel onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. HWwerkt! Het leveren en vullen van de sanitaire voorzieningen bij locatie HWwerkt! valt geheel buiten de opdracht. HWwerkt! regelt dit zelf.
1.3	Glasbewassing Reguliere glasbewassing valt buiten de opdracht. Vingertasten op het separatieglass van toegangsdeuren en scheidings-/compartimentsdeuren en -wanden dienen door opdrachtnemer te worden gereinigd.
1.4	Vloeronderhoud Naast het reguliere schoonmaakonderhoud van de vloeren draagt opdrachtnemer zorg voor specialistisch onderhoud van de harde vloeren binnen het schoonmaakprogramma. De prijs van specialistisch vloeronderhoud wordt apart vermeld in het inschrijfbiljet en is optioneel. Jaarlijks vindt afstemming plaats om dit al dan niet in te plannen.
1.5	Werkprogramma Het werkprogramma wordt door de opdrachtnemer opgesteld en is onderdeel van het kwaliteitscriterium. De opgegeven frequenties vormen de basis van de opdracht. Afwijkingen en/of aanpassingen worden pas doorgevoerd na overleg en met schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Als het permanente wijzigingen betreft, dient de opdrachtnemer dit op te nemen en te wijzigen op de taakkaarten van de schoonmaaksters. Prijs technisch dienen dergelijke wijzigingen neutraal te geschieden.
1.6	Planning periodieke werkzaamheden Na definitieve gunning, uiterlijk binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden, dient de opdrachtnemer een planning van de periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een maandelijkse of lagere frequentie. De geplande weeknummers dienen hierop vermeld te zijn.
1.7	Hardware Stof op beeldschermen, printers en AV middelen wordt door opdrachtnemer verwijderd. Het reinigen van toetsenborden valt buiten de opdracht.
1.8	Belcellen Op de locaties gemeentehuis MSD, buitendienstlocatie Mijnsheerenland en HWwerkt! staan enkele belcellen. Deze dienen als werkplek meegenomen te worden in de opdracht. De aantallen belcellen per locatie zijn als volgt: - Gemeentehuis MSD: 6 - HWwerkt!: 1



	- Buitendienst Mijnsheerenland: 1
--	-----------------------------------

2. KWALITEIT

Eis nr.	Omschrijving Eis
2.1	Dagelijkse controle (DKS) Voor de bewaking van de kwaliteit voert opdrachtnemer minimaal eens per 6 weken DKS-controles uit op alle locaties. De uitslag per DKS controle en daarop te nemen acties worden door opdrachtnemer binnen 2 werkdagen gemaild naar opdrachtgever.
2.2	VSR kwaliteitsmeetsysteem De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt per gebouw eens per kwartaal gemeten volgens de VSR-KMS meetmethode. De gemeente Hoeksche Waard laat deze controle uitvoeren door een onafhankelijke gecertificeerde VSR-inspecteur. Na iedere kwaliteitsmeting stelt gemeente Hoeksche Waard de resultaten binnen vijf werkdagen beschikbaar aan opdrachtnemer. Indien er gebreken worden geconstateerd dan zorgt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen dat deze gebreken zijn opgelost en volgt er binnen 5 tot 10 werkdagen een hercontrole. De VSR-KMS controles worden door gemeente Hoeksche Waard betaald. Wanneer een hercontrole nodig is dan wordt deze betaald door opdrachtnemer. De hercontrole wordt gedaan op alle ruimtecategorieën.
2.3	Boeteclausule Indien de hercontrole van een VSR Kwaliteitsmeting (afkeur) in één of meerdere ruimtecategorieën van een van de gebouwen onvoldoende is, dan treedt de boeteclausule in werking. Deze procedure luidt als volgt: • Opdrachtnemer zorgt dat binnen tien (10) werkdagen na de eerste hercontrole, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. • Na deze periode vindt een tweede hercontrole plaats door een onafhankelijke VSR-inspecteur die door de gemeente Hoeksche Waard wordt aangewezen. De kosten van deze tweede hercontrole zijn ook voor opdrachtnemer. • Indien het resultaat van deze tweede hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën (afkeur), is opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd. Gemeente Hoeksche Waard is gerechtigd 15 % in te houden op de laatst verschenen factuur. Dit boetebedrag telt voor het gehele maandbedrag van alle gebouwen behorend bij deze opdracht en geldt zo lang tot de kwaliteit weer op orde is; • Indien de schoonmaakkwaliteit na het doorlopen van deze procedure onvoldoende blijft, wordt dit door gemeente Hoeksche Waard gezien als verzuim, hetgeen gemeente Hoeksche Waard het recht geeft de totale schoonmaakovereenkomst met directe ingang te beëindigen, zonder dat hier kosten of andere consequenties aan verbonden zitten voor de opdrachtgever.
2.4	Belevingskwaliteit Per gebouw wordt eens per twee jaar door opdrachtnemer de belevingskwaliteit onder de gebruikers van de panden van de schoonmaak gemeten. Op de schaal van 1 op 10 dient de belevingskwaliteit onder medewerkers minimaal gewaardeerd te worden met een 7,5. Indien het cijfer lager is dan een 7,5 wordt door



	opdrachtnemer nader onderzoek gedaan naar de oorzaken van dit cijfer en worden er maatregelen getroffen om de belevingskwaliteit te verhogen. Opdrachtgever ontvangt hiervan een voorstel voor de te nemen acties en maatregelen.
--	---

3. WET- EN REGELGEVING

Eis nr.	Omschrijving Eis
3.1	Algemeen Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving te voldoen.
3.2	CAO Opdrachtnemer past de geldende CAO in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf toe.
3.3	ARBO Opdrachtnemer dient zich bij het uitvoeren van alle werkzaamheden te houden aan de Arbowetgeving.
3.4	Code Verantwoord Marktgedrag Opdrachtnemer conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de Schoonmaak – en glazenwassersbranche en heeft deze bij aanvang van het contract aantoonbaar ondertekend (www.codeschoonmaak.nl).
3.5	Risico Inventarisatie & Evaluatie Na gunning voert de opdrachtnemer binnen drie maanden per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. De RI&E die wordt uitgevoerd is gelijk of gelijkwaardig aan de RI&E Schoonmaak die door de RAS wordt geadviseerd. Uitkomsten van deze inventarisatie dienen aan de gemeente Hoeksche Waard ter beschikking te worden gesteld. Kosten voor uitvoeren RI&E zijn voor rekening van opdrachtnemer. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.
3.6	BHV Daar waar buiten kantoortijden met meerdere schoonmakermedewerkers in teamverband wordt samengewerkt, dient opdrachtnemer te allen tijde zorg te dragen dat minimaal één van deze medewerkers over een geldig BHV-diploma beschikt. Kosten voor de BHV-opleiding zijn voor opdrachtnemer.
3.7	Keuring machines Opdrachtnemer voldoet voor de inzet van elektrische arbeidsmiddelen aan de veiligheidsbepalingen genoemd in de NEN3140. Deze elektrische middelen dienen gekeurd te zijn conform de Richtlijn Arbeidsmiddelen en beschikken over een CE markering volgens de Machinerichtlijn. De permanente dan wel incidenteel in te zetten machines dienen voorzien te zijn van een actuele keuringssticker.

4. PERSONEEL	
Eisnr.	Omschrijving Eis
4.1	Overname personeel De opdrachtnemer dient conform artikel 38 van de CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf het huidige personeel over te nemen. (De overnamegegevens van het schoonmaakpersoneel van gemeente Hoeksche Waard treft u aan bijlage 12). Deze informatie wordt niet openbaar gepubliceerd, maar wordt op aanvraag beschikbaar gesteld. Via de berichtenmodule van TenderNed kan een potentiële inschrijver deze informatie opvragen. De kosten van de overnameverplichting zijn voor de opdrachtnemer. Bij beëindiging van de schoonmaakovereenkomst zorgt opdrachtnemer er voor dat de voor overname benodigde gegevens van de schoonmaakmedewerkers, die in aanmerking komen voor overname conform de CAO, verstrekt worden aan de gegunde partij.
4.2	Operationele leiding De operationeel leidinggevende: • is in het bezit van de benodigde diploma's; • draagt zorg voor de aansturing van de schoonmaakteams en/ of medewerker in de diverse gebouwen; • is bereikbaar voor haar uitvoerende medewerkers en contactpersoon opdrachtgever; • geeft uitvoering aan het DKS systeem; • wordt bij afwezigheid vervangen. De contactgegevens van de vervanging worden tijdig doorgegeven aan de gemeente Hoeksche Waard.
4.3	Uitzendkrachten Inzet van uitzendkrachten is toegestaan volgens de geldende CAO.
4.4	Inzicht personeelsbestand Bij ingang van de opdracht ontvangt gemeente Hoeksche Waard een overzicht van de schoonmaakmedewerkers per gebouw. Op dit overzicht staan tenminste de namen en geboortedata van het schoonmaakpersoneel. Mutaties in het personeelsbestand moeten vooraf schriftelijk doorgegeven worden aan de contractbeheerder van de gemeente Hoeksche Waard.
4.5	Verklaring omtrent gedrag Opdrachtnemer is verplicht om voor alle schoonmaakmedewerkers voorafgaande aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG- verklaring van maximaal 6 maanden oud, met screeningprofiel "Algemeen" aan te leveren. Dit geldt ook voor de medewerkers die worden overgenomen conform de actuele CAO. De kosten van de VOG-verklaringen zijn voor de opdrachtnemer.
4.6	Scholing schoonmaakmedewerkers Gemeente Hoeksche Waard stelt dat de schoonmaakmedewerkers minimaal scholing dienen te krijgen conform de CAO, voordat zij werkzaam zijn voor de gemeente Hoeksche Waard beschikt iedere schoonmaakmedewerker over het RAS diploma 'Basisopleiding Schoonmaken'. Jaarlijks verwachten wij dat opdrachtnemer een herhalingstraining geeft op de werkvloer waarin de aandachtspunten die in dit programma van eisen gesteld zijn terug komen.



4.7	Uitstraling en bedrijfskleding Alle schoonmaakmedewerkers zien er verzorgd uit en dragen in de gebouwen van de gemeente Hoeksche Waard verplicht herkenbare en schone bedrijfskleding en dichte schoenen. Alle bedrijfskleding wordt verstrekt door de opdrachtnemer. De kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, mondkapjes ed. zijn voor opdrachtnemer.
4.8	Toegang tot gebouwen Opdrachtgever verleent toegang tot de locaties door middel van een Paxtoncode waarmee je app kunt activeren waarmee deuren ontgrendeld worden (een digitale sleutel). De Paxtoncode is persoonlijk. Voor het gebruik van de Paxton app wordt door opdrachtnemer een overeenkomst voor toegang getekend.
4.9	Sluiten gebouwen Indien medewerkers van opdrachtnemer als laatste in het pand aanwezig zijn, zijn zij verantwoordelijk voor: • Uitzetten verlichting • Sluiten van ramen • Afsluiten inschakelen van het alarm • Sluiten van toegangshekken
4.10	Gebruik mobiele telefoon Het is tijdens werktijd niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van een mobiele telefoon.
4.11	Geheimhouding Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar medewerkers en medewerkers van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Hoeksche Waard die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
4.12	Wangedrag Indien een schoonmaakmedewerker zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van gemeente Hoeksche Waard (bv. pc, telefoon, kopieermachines) dan kan gemeente Hoeksche Waard betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot de gebouwen ontzeggen. Tevens kan door de gemeente aangifte bij de politie worden gedaan. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging, zonder extra kosten hiervoor in rekening te brengen.

5. MIDDELEN, MATERIALEN EN MACHINES

Eis nr.	Omschrijving Eis
5.1	Eigendom middelen en materialen Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor alle benodigde schoonmaakmiddelen, afvalzakken, schoonmaakmaterialen, machines en ondersteunende middelen. Hiermee dient rekening te worden gehouden in de inschrijfprijs.



5.2	Werkkasten Voor de opslag van de middelen, materialen en machines worden per gebouw werkkasten beschikbaar gesteld aan opdrachtnemer om middelen, materialen en machines in op te slaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze werkkasten ordelijk en schoon gehouden worden. Ook de spoelbakken die gebruikt worden om voor de sopemmers worden na gebruik schoon achter gelaten. Beoordeling van werkkasten kan deel uitmaken van kwaliteitscontroles.
-----	--

6. MILIEUZORG

Eis nr.	Omschrijving Eis
6.1	Gemeente Hoeksche Waard neemt de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid in acht, deze criteria zijn via deze link te benaderen: https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=5#/48/2,4/nl Gemeente Hoeksche Waard neemt de volgende eisen over: EU- Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken is verplicht De te gebruiken reinigings- en onderhoudsproducten voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU- milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen is verplicht De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Navulbare flacons zijn verplicht Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Gebruik doseersystemen is verplicht Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. Secundaire verpakking van gerecycled materiaal Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.



	Gemeente Hoeksche Waard kan gedurende de looptijd van de opdracht om de benodigde bewijsmiddelen aan opdrachtnemer vragen.
--	--

7. COMMUNICATIE EN CONTRACTBEHEER

Eis nr.	Omschrijving Eis
7.1	Logboek Er wordt gebruik gemaakt van een logboek. Klachten en aandachtspunten uit het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De medewerker dient dagelijks het logboek te lezen en te paraferen. De operationeel leidinggevende dient bij bezoek aan het gebouw het logboek in te zien en te paraferen. Indien ruimten door onvoorziene omstandigheden niet gereinigd kunnen worden (bijv. vergadering/ ruimte op slot/ ingezet als opslag), dan meldt opdrachtnemer dit aan gemeente Hoeksche Waard door een aantekening te maken in het logboek.
7.2	Periodieke operationele overleggen Op operationeel niveau vindt zeswekelijks overleg plaats met de contactpersoon van gemeente Hoeksche Waard en de opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verslaglegging. De frequentie van de gesprekken kan vanaf het tweede contractjaar door de eerste contactpersoon van desbetreffend gebouw en contractbeheerder van gemeente Hoeksche Waard in overleg met opdrachtnemer worden bijgesteld.
7.3	Klachtenafhandeling Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten. Hoe opdrachtnemer hier invulling aan geeft wordt uitgewerkt in subgunningscriterium K1: Plan van aanpak.
7.4	Managementinformatie Eens per kwartaal vindt overleg plaats op managementniveau tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt opdrachtnemer ieder kwartaal managementinformatie. Hierin is minimaal opgenomen: uitkomsten DKS en VSR metingen, overzicht klachten en afhandeling, personele wijzigingen.