

Bijlage A - Programma van Eisen
Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
Schoonmaakdienstverlening

Stichting Stedelijk Museum Amsterdam

Opgesteld door:	Stichting Stedelijk Museum Amsterdam
Versie:	Definitief
Datum:	2 december 2025
Kenmerk:	557955

Inleiding

Introductie

Zoals in de Aanbestedingsstukken beschreven wil het Stedelijk Museum Amsterdam (hierna: 'het Stedelijk' of 'SMA') de schoonmaakdienstverlening uitbesteden. In dit document beschrijft het Stedelijk per onderdeel wat de eisen zijn.

Uiteraard binnen de beoogde situatie, resultaten en de bijbehorende kaders. Kortom, als opdrachtgever omschrijft het Stedelijk de 'wat' en zal de Opdrachtnemer middels de 'hoe' hier een gepaste invulling aan moeten geven. Er worden zodoende resultaatafspraken gemaakt. De hoofdstukken zijn achtereenvolgens:

Introductie.....	2
1 Algemeen.....	3
2 Afdeling facilitair.....	6
3 Maatschappelijk verantwoord	7
4 Medewerkers.....	8
5 Wet- en regelgeving, huisregels en veiligheid.....	11
6 Kwaliteitsmeetsysteem en registraties	12
7 Communicatie, KPI's en implementatie	14
8 Einde van de looptijd van de Overeenkomst (exitregeling)	16
9 Facturatie en prijs.....	17
10 Schoonmaakdienstverlening	18
11 Sanitaire artikelen en leveranciersafstemming.....	22
12 BIJLAGEN.....	24
Bijlage 1 – Schoonmaakwerkprogramma's	24
Bijlage 2 – VOG-procedure en persoonlijke toegangspas	24
Bijlage 3 – Geheimhoudingsverklaring.....	24
Bijlage 4 – Mutatielijst medewerkers.....	24
Bijlage 5 – Huisregels het Stedelijk.....	24
Bijlage 6 – Facturatieproces het Stedelijk	24
Bijlage 7 – Indexatievoorwaarden	24
Bijlage 8 – Invultabel	24
Bijlage 9 – Toelichting invultabel.....	24
Bijlage 10 – Kunst op zaal.....	24
Bijlage 11 – Sluiting tentoonstellingszalen 2026	24

1 Algemeen

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één (1) leverancier voor de diensten ten behoeve van het schoonmaakonderhoud (dagelijks, periodiek en regiewerkzaamheden) voor het museum en het depot, dat omschreven is in dit document en bijhorende bijlagen. Ten aanzien van deze beoogde invulling heeft het Stedelijk een aantal eisen opgesteld. Met deze eisen wil het Stedelijk onder andere de volgende drie doelstellingen borgen:

1. Flexibele en schaalbare schoonmaak-dienstverlening;
2. Gastvrijheid, zichtbare kwaliteit en innovatie in schoonmaak-dienstverlening;
3. Duurzame inzetbaarheid en sociale verantwoordelijkheid.

De uitgebreide uitwerking van deze doelstellingen zijn weergegeven in het beschrijvend document paragraaf 1.5.

Opdrachtgever streeft hiermee naar **een aanbod van Facilitaire Dienstverlening dat altijd passend is binnen onze unieke werkomgeving.**

Nr.	Omschrijving
1.01	Opdrachtgever wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de diensten in scope van de opdracht. Het contract heeft dan ook als uitgangspunt dat de werkzaamheden van de diensten resultaatgericht worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient de inzet af te stemmen op de dagelijks wisselende gebruikintensiteit en vervuiling.
1.02	Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle gevraagde Dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de Aanbestedingsstukken en alle bijbehorende bijlagen te verzorgen op de genoemde locaties. Museum Voor het museum geldt dat zij 365 dagen per jaar open zijn, inclusief feestdagen. Opdrachtnemer dient bij de planning en uitvoering van haar werkzaamheden hiermee rekening te houden. Het museum is dagelijks geopend van 10:00 tot 18:00 uur. Op vrijdag is het museum langer open, tot 22:00 uur. Depot Voor het Depot geldt dat deze van maandag t/m vrijdag geopend is van 08:00 uur tot 17:00 uur en dat de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd mogen worden tussen 08:00 en 17:00 uur. Op feestdagen en tussen Kerst en Nieuwjaar is het depot gesloten. Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van het Stedelijk dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van het Stedelijk zo min mogelijk wordt verstoord. Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.
1.03	Opdrachtnemer stelt in de implementatieperiode een planning op voor de periodieke werkzaamheden op locatie en weekniveau. Deze planning wordt voorgelegd aan Opdrachtgever voor goedkeuring. Na goedkeuring kunnen de werkzaamheden starten. Opdrachtnemer zal de planning jaarlijks in januari updaten en aanleveren de contractmanager.
1.04	Opdrachtnemer dient alleen extra opdrachten binnen de scope van de Opdracht aan te nemen van de daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever. Voor extra werkzaamheden is een offerte en schriftelijke opdracht van de budgethouder van Opdrachtgever vereist. Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan de verantwoordelijke functionaris. Indien akkoord bevonden, zal deze de opdracht bon van Opdrachtnemer tekenen en het origineel behouden. Deze werkzaamheden dienen op afroep te worden uitgevoerd conform de tarieven uit het inschrijfdocument tabblad tarievenopbouw.

Nr.	Omschrijving
1.05	De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde Schoonmaakwerkprogramma's (of werkprogramma's). Er zijn per ruimtesoort werkprogramma's vastgesteld. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen van toepassing zijn. Elke handeling kent een opleverfrequentie en een resultaatverwachting. Een opleverfrequentie (of kortweg ook frequentie genoemd) is het aantal keer per week of per jaar dat de eisen behorende bij de handeling van toepassing zijn. De resultaatverwachting beschrijft wat de reinheids-eisen zijn voor het element na het oplevermoment. Oplevermomenten dienen plaats te vinden in de aangegeven tijdsvensters genoemd in dit PVE. Voor verdere uitleg van de werkprogramma's verwijzen we naar hoofdstuk 10 en bijlage 1. De laagfrequentie handelingen in de werkprogramma's dienen planmatig te worden uitgevoerd. Daarnaast stelt het Stedelijk de eis dat eindbeurten en naloopbeurten van interieur en sanitair in hun geheel in één week worden uitgevoerd, waarbij wel de verdeling gemaakt kan worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel zodat de uitvoering werkelijk mogelijk is.
1.06	Eindbeurten schoonmaak met zowel laagfrequente interieur als vloerenonderhoud werkzaamheden, worden in gezamenlijk overleg met het Stedelijk gepland en uitgevoerd. De overig resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden moeten gedurende de overige reguliere werkdagen evenredig worden uitgevoerd.
1.07	Opdrachtgever verstaat onder een calamiteit: een gebeurtenis of ontstane situatie die niet verwijtbaar is aan Opdrachtnemer, zoals een inbraak of overstroming. De maximale oplostijd in daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00) = 30 min. De oplostijd wordt berekend vanaf het moment dat melding wordt gedaan via de diensttelefoon en het moment waarop Opdrachtnemer ter plaatse is met mensen en (standaard) middelen om de calamiteit te verhelpen. Van Opdrachtnemer wordt gevraagd eigenaarschap te nemen bij het oplossen van calamiteiten. Dit houdt in dat zij zich pro-actief opstellen bij het verhelpen van de calamiteit en waar nodig zelfstandig of in samenspraak met andere leveranciers de calamiteit oplossen. Dit kan door bijvoorbeeld de inzet van een extra medewerker.
1.08	Opdrachtgever stelt - indien mogelijk - onderstaande ruimten en middelen beschikbaar: • Werkkast ○ Deze dienen te allen tijde opgeruimd en schoon te zijn en alleen gebruikt te worden voor het doel waarvoor ze beschikbaar worden gesteld. • Wasmachine ○ Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een wasmachine; Opdrachtgever stelt een ruimte en aansluitingen beschikbaar. • Gescheiden afvalcontainers • Kleedruimte • Water- en energievoorziening • Koffie en thee
1.09	De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw. De fietsenstalling van het Stedelijk is gratis te gebruiken door medewerkers van de Opdrachtnemer. Parkeergelegenheid is niet aanwezig op het museum, wel op het depot.
1.10	Indien werkkasten afgesloten kunnen worden: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van de werkkasten, ook gedurende de schoonmaakwerktijden. De opdrachtnemer geeft zijn medewerkers de instructie om schoonmaakmiddelen en werkkarren nooit onbeheerd achter te laten.
1.11	Alle in te zetten materialen, middelen en machines voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieureggeving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van de elektrische veiligheid van de te gebruiken middelen en machines conform NEN 3140 en voor klimmaterialen conform NEN 2484. Jaarlijks dienen de keuringsrapporten van alle elektrische middelen en klimmaterialen bij de opdrachtgever te worden aangeleverd, zodat deze intern verwerkt kunnen worden.

Nr.	Omschrijving
	Het gebruik van machines met lithium-ionaccu's met een capaciteit boven 100 Wh is binnen het museum en depot niet toegestaan. Elektrische apparatuur mag uitsluitend worden opgeladen met originele, bijbehorende en gekeurde bekabeling.
1.12	De Opdrachtnemer levert de volgende materialen en middelen en wel voor zijn kosten. Deze kosten moeten in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud zijn opgenomen: • dichte werkwagens waarop géén reclame-uitingen zijn toegestaan; • benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen; • blanco afvalzakken (dus zonder reclame-uitingen) in alle vormen, die in de gebouwen van het Stedelijk gebruikt worden. Bij het scheuren van de afvalzakken is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van de ontstane vervuiling.
1.13	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op ieder moment een onaangekondigde, onafhankelijke VSR-kwaliteitsmeting te doen om het afgesproken resultaat te toetsen.
1.14	Indien Opdrachtnemer een gebouwgebonden aanpassing of aanpassing aan de vaste inventaris wil doen, die de Dienstverlening zichtbaar en meetbaar verbetert, zal de Opdrachtnemer in gesprek gaan met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hier altijd over beslissen.
1.16	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het calamiteitenplan en de BHV-organisatie. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hierover informeren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de communicatie hierover naar al haar personeel en participatie hieraan.
1.17	Indien Opdrachtgever genoodzaakt is de deuren langer dan twee weken te sluiten of indien binnen het museum als gevolg van het af- en opbouwen van een nieuwe tentoonstelling een groot deel van het museum tijdelijk niet hoeft te worden schoongemaakt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een tijdelijke aanpassing van de werkzaamheden en de bijbehorende betaling. Opdrachtnemer dient zich hierin flexibel op te stellen, terwijl Opdrachtgever zich redelijk en billijk zal opstellen.

2 Afdeling facilitair

Opdrachtgever wil in samenwerking met Opdrachtnemer invulling geven aan schoonmaak dienstverlening. Binnen deze contractvorm stelt opdrachtgever de kaders 'wat'. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de 'hoe'. In gezamenlijkheid wordt invulling gegeven aan de schoonmaakdienstverlening. Bij de afdeling facilitair liggen er rollen bij Opdrachtgever, bij Opdrachtnemer en zijn er gezamenlijke uitvoerende taken.

Nr.	Omschrijving
2.01	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in Dienstverlening en de inzet van Personeel.
2.02	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat er te allen tijde voldoende voorraad aanwezig is op de locaties, aangaande de Dienstverlening vallend binnen scope van deze Overeenkomst.
2.03	De opdrachtgever ontvangt klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen via telefoon of e-mail. Alle meldingen die betrekking hebben op de dienstverlening binnen de scope van deze overeenkomst worden door de opdrachtgever doorgestuurd naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van deze meldingen en zorgt voor een correcte en tijdige afhandeling. De opdrachtnemer registreert alle meldingen in een eigen systeem en levert periodiek een overzicht van het aantal en type meldingen aan de opdrachtgever, conform de rapportagevereisten zoals opgenomen in eis 7.9.
2.04	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt aangesteld op operationeel en tactisch niveau voor de diensten in scope. Bij afwezigheid, verlof of ziekte draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging zodat de continuïteit van de dienstverlening geen hinder ondervindt.
2.05	Naast tijdelijke aanpassingen komen regelmatig structurele wijzigingen voor, zoals verbouwingen of functiewijzigingen van ruimten. De opdrachtnemer dient hier flexibel op in te spelen en de dienstverlening tijdig aan te passen in overleg met de opdrachtgever. Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractmanager aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door de contractmanager worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden: • ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal); • adres- en contactgegevens van gebouwen; • contactgegevens van Opdrachtnemer; • Schoonmaakwerkprogramma's en beoordelingshandleiding voor resultaat gespecificeerde schoonmaak; • calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer; • afstemmen van wijzigingen met Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling; • contractgegevens op objectniveau.

3 Maatschappelijk verantwoord

In onderstaand hoofdstuk heeft Opdrachtgever de minimale eisen omtrent maatschappelijk verantwoord ondernemen geformuleerd welke aansluit op de volgende uitgangspunten:

- De schoonmaakdienstverlening levert een positieve bijdrage aan het klimaat, milieu en de maatschappij;
- Binnen de opdracht wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Opdrachtgever streeft naar 'nul afval' in de vorm van circulariteit en hergebruik van grondstoffen in de hele keten;
- Er worden enkel milieuvriendelijke- en biologisch afbreekbare producten gebruikt;
- Op het gebied van alle MVO-doelstellingen inclusief SROI heeft Opdrachtgever een zichtbare voorbeeldfunctie naar de maatschappij;
- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben hierin ketenverantwoordelijkheid.

Nr.	Omschrijving
3.01	De opdrachtgever hecht grote waarde aan verantwoord marktgedrag en volgt daarom de richtlijnen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De opdrachtnemer dient deze uitgangspunten te onderschrijven en toe te passen. De code is in ieder geval van toepassing op alle aspecten van de schoonmaakdienstverlening binnen deze overeenkomst. Home - Code Verantwoordelijk Marktgedrag .
3.02	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de overeenkomst proactief verkennen waar nog meer mogelijkheden liggen rondom het thema 'maatschappelijke verantwoordelijkheid'. Tijdens het implementatieoverleg en structureel tijdens het strategische overleg wordt dit thema op de agenda gezet.
3.03	Door de Opdrachtnemer worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de schoon te maken ruimten naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen: • papier en karton; • PMD; • restafval. Het gescheiden ingezamelde afval moet gescheiden worden afgevoerd naar de afval verzamelruimte. Restafval en papierafval gaan in perscontainers waar meerdere zakken tegelijk in kunnen. De perscontainer kan door 1 persoon worden bediend. Het overige afval wordt gedeponeerd in rolcontainers. De inzet van het interne afvaltransport zijn in de urenrekening verwerkt. Het afvoeren en transporteren van de overige afvalstromen zoals glas en frituurvet valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerkers van het Stedelijk en de cateraar. Het depot maakt alleen onderscheid tussen papier en restafval. Hiervoor worden rolcontainers ingezet.
3.04	Alle door de opdrachtnemer gebruikte schoonmaakmiddelen dienen te beschikken over een erkend milieukeurmerk (EU Ecolabel, Nordic Swan of gelijkwaardig). Voor aanvang van de opdracht levert de opdrachtnemer een complete productlijst met bijbehorende MSDS en keurmerken aan. Gebruik van chloorhoudende middelen is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming en risicoanalyse door de opdrachtgever.
3.05	Opdrachtnemer verplicht zich om zich in te zetten om een gedeelte van de ureninzet in te vullen in het kader van SROI. De eis is om een percentage van 5% van het jaarbudget aan SROI in te zetten. Onder Social Return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: A. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen. B. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. C. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. D. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. E. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. F. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.

Nr.	Omschrijving
	G. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. H. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. I. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. J. Leer-/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). K. Leer-/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. L. Leer-/werkplekken in het kader van BOL-/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. Opdrachtnemer dient binnen 8 weken na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. Dit mag een groeiscenario zijn waarbij inschrijver binnen een periode van 2 jaar hiernaartoe groeit. Vanaf het tweede jaar dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde te worden besteed aan deze SROI-inzet. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locatie van de opdrachtnemer te geschieden.
3.06	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor, indien dit van toepassing is, het dagelijks intensief en bevlogen begeleiden en coachen van Personeel met afstand tot de arbeidsmarkt.
3.07	De Europese Commissie heeft in het kader van haar actieplan over circulaire economie nieuwe wetgeving in 2024 voorgesteld, welke te vinden zijn op: Nieuwe EU-regels om verpakkingen te verminderen, te hergebruiken en te recyclen Nieuws Europees Parlement. Deze maatregelen hebben betrekking op dat bepaalde soorten plastic wegwerpverpakkingen vanaf 1 januari 2030 verboden worden. In het kader van deze wetgeving eist Opdrachtgever van Opdrachtnemer alvast voor te sorteren op deze nieuwe wetgeving en zich hieraan te committeren.

4 Medewerkers

De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening valt of staat met de inzet van tevreden en gemotiveerde medewerkers. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich altijd inzet vanuit goed werkgeverschap. Voor een juiste balans hierin heeft Opdrachtgever een aantal minimale eisen gesteld. Alle eisen gelden voor zowel eigen personeel als voor personeel van onderaannemers en inhuur, dat werkzaam is binnen de organisatie van en voor Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
4.01	Opdrachtnemer garandeert dat voor al haar medewerkers de vigerende cao, inclusief bijbehorende opleidingseisen, wordt nageleefd.
4.02	Opdrachtnemer draagt zorg voor vast en representatief personeel. De minimale leeftijd voor de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden bedraagt 18 jaar. De medewerker die de dagelijkse leiding heeft (voorman dan wel meewerkend voorman) dient minimaal 21 jaar of ouder te zijn.
4.03	Opdrachtnemer waarborgt dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van het Programma van eisen en alle andere (veiligheids-)afspraken die van belang zijn voor het volledig en veilig uitvoeren van de Opdracht.
4.04	De opdrachtgever wordt vrijgesteld van boetes die opgelegd worden als gevolg van het in dienst hebben van illegale medewerkers van de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de opdrachtnemer.
4.05	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen, beheren en borgen van geldige Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) voor alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen de locaties van de opdrachtgever, inclusief vaste medewerkers, invalkrachten, vakantiekrachten en uitzendmedewerkers. Het aanvraag- en mutatieproces rondom de VOG is bijgevoegd in bijlage 2. Kosten: Alle kosten voor het aanvragen, beheren en vernieuwen van VOG's zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving																																
4.06	Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen zichtbaar een badge met naam te dragen. Vaste medewerkers kunnen, na verstrekken van een pasfoto, kopie legitimatie en geldige VOG, een persoonlijke pas met foto krijgen van het museum. Uitzendkrachten schrijven zich in op een lijst bij de portier en krijgen een generieke schoonmaak pas. Deze medewerkers moeten een zichtbaar, door opdrachtnemer verstrekt naamkaartje dragen. Door het museum verstrekte badges dienen telkens te worden ingeleverd bij de portier bij einde dienst. Het is streng verboden om de badge het pand uit te nemen. Bij verlies van de badge dient men dit terstond te melden bij de portier/ beveiliging. De kosten voor het verlies en eventuele vervolgschade van de door het Stedelijk ter beschikking gestelde badges zijn voor rekening van Opdrachtnemer.																																
4.07	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 of Engelse taal in woord goed beheersen, conform onderstaand taalniveau. <table><tr><th>Taal-niveau</th><th>Beknopte beschrijving taalniveau *</th><th>Gewenst niveau medewerkers</th><th>Gewenst niveau directe leiding</th></tr><tr><td></td><td>* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf</td><td></td><td></td></tr><tr><td>A1</td><td>Basiskennis van de Nederlandse taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen.</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>A2</td><td>Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken.</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>B1</td><td>Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven.</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>B2</td><td>Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen.</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>C1</td><td>Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden.</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>C2</td><td>Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties.</td><td></td><td>X</td></tr></table> Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse en Engels taal in woord en geschrift goed beheersen. Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands of Engels moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.	Taal-niveau	Beknopte beschrijving taalniveau *	Gewenst niveau medewerkers	Gewenst niveau directe leiding		* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf			A1	Basiskennis van de Nederlandse taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen.	X	X	A2	Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken.	X	X	B1	Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven.		X	B2	Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen.		X	C1	Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden.		X	C2	Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties.		X
Taal-niveau	Beknopte beschrijving taalniveau *	Gewenst niveau medewerkers	Gewenst niveau directe leiding																														
	* http://www.detaalbrigade.nl/wp-content/uploads/2017/08/Taalvaardigheidstabel-CEFR-De-TAALbrigade.pdf																																
A1	Basiskennis van de Nederlandse taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen.	X	X																														
A2	Bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken.	X	X																														
B1	Kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven.		X																														
B2	Kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen.		X																														
C1	Kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden.		X																														
C2	Kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties.		X																														

Nr.	Omschrijving
4.08	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de naleving van wet- en regelgeving omtrent tewerkstelling van jeugdigen. De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) dient beperkt te zijn namelijk maximaal 10% van het aantal productie uren voor het dagelijks schoonmaakonderhoud.
4.09	Uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van Opdrachtgever zijn ingezet, hebben toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen en bekenden worden niet op de locaties toegestaan.
4.10	Alle medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving (bijvoorbeeld een kapotte lamp, losse deurhendel, storing aan de koffieautomaat, et cetera) en stellen zich hierbij proactief op. Verstoringen worden binnen 24 uur aan de contactpersoon van de Opdrachtgever gemeld via een e-mail naar de afdeling facilitair.
4.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de Dienstverlening op het afgesproken kwaliteitsniveau en zorgt in alle voorkomende gevallen van (langdurig) verlof, uitval en/of verzuim van Personeel voor vervangende inzet van minimaal gelijkwaardig Personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring en opleidingseisen), zodat de Dienstverlening niet onderbroken wordt en op het afgesproken kwaliteitsniveau is gecontinueerd. Kosten verbonden aan het inwerken van nieuw personeel en/of plaatsvervanger zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4.12	Medewerkers van Opdrachtnemer en diens Onderaannemers dienen een integriteit- en geheimhoudingsformulier te ondertekenen alvorens indiensttreding bij/ werkzaamheden uit te voeren voor Opdrachtnemer, zie bijlage 3.
4.13	Indien er naar oordeel van de Opdrachtgever aanleiding voor is, kan de Opdrachtgever zonder schriftelijke opgaaf van de redenen verwijdering en vervanging van een tewerkgestelde medewerker (of vast aanspreekpunt) eisen. De Opdrachtnemer zorgt in dit geval voor geschikte vervanging.
4.14	Opdrachtnemer heeft een team vaste vervangers beschikbaar, dat voldoet aan de gestelde eisen aan de medewerkers uit onderhavig Programma van eisen. Dit team van vaste vervangers kan ingezet worden bij vervanging van medewerkers (bijvoorbeeld bij ziekte).
4.15	Opdrachtgever wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de Contractmanager. Opdrachtgever verwacht voorafgaand aan klikgesprek tussen een sleutelfunctionaris van Opdrachtnemer met Opdrachtgever een cv te ontvangen van de beoogde sleutelfunctionaris.
4.16	Opdrachtgever vereist dat eigen Personeel en Personeel van Onderaannemers zich houden aan de vastgestelde veiligheidsvoorschriften en procedures omtrent toegangscontrole, legitimatie en herkenbaarheid, zoals Opdrachtgever die hanteert. Opdrachtgever zorgt voor autorisatie van de tags voor Personeel van Opdrachtnemer conform procedure toegangscontrole Opdrachtgever.
4.17	De Dienstverlening, zoals omschreven in deze Aanbesteding, wordt momenteel uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn bij de firma Asito. Zie tevens bijlage 4 mutatielijst medewerkers. Bij gunning dient de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao voor het Schoonmaakbedrijf (artikel 38) toe te passen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige opdrachtnemer van Opdrachtgever, overleg te voeren of zij in dienst willen komen van Opdrachtnemer en waar van toepassing de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De overnamekosten voor personeel zijn gebaseerd op de aangeleverde overzichten en verdisconteerd in de calculatie en budget. Afhankelijk van het aantal over te nemen personeelsleden kan het noodzakelijk zijn om later een verrekening uit te voeren.
4.18	Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen, voorzien van een bescheiden logo van het Stedelijk en (bescheiden) bedrijfsnaam of -logo van de Opdrachtnemer. Het logo van het Stedelijk dient u bij Opdrachtgever uit te vragen. Het logo dient verwerkt te zijn in de kleding. De kleding dient donkerblauw of zwart van kleur te zijn. Uiterlijk vier weken na definitieve gunning moet de Opdrachtnemer het ontwerp voor de integratie van beide logo's en kleding op de bedrijfskleding ter goedkeuring voorleggen aan het Stedelijk. 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. Gezichtsbedekkende kleding is uitdrukkelijk niet toegestaan. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerkers van Opdrachtnemer en relevant zijn voor

Nr.	Omschrijving
	de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd. De Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding, gesloten schoeisel dragen en er representatief uitzien. Van de direct leidinggevenden wordt eveneens verwacht dat zij herkenbare, representatieve kleding dragen en er te allen tijde representatief uitziet. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding en medewerkers ter beoordeling van het Stedelijk is.

5 Wet- en regelgeving, huisregels en veiligheid

Nr.	Omschrijving
5.01	Het eten, drinken en roken inclusief kauwgom tijdens het uitvoeren van het werk is alleen toegestaan in de daarvoor bestemde gebieden.
5.02	Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een toereikende instructie aan haar medewerkers met betrekking tot de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locaties van Opdrachtgever te ontfemen.
5.03	Alle medewerkers dienen op de hoogte te zijn van en zich te conformeren aan de geldende veiligheids- en huisregels. Zij dienen zich te gedragen als 'betamelijk gast'. Enkele aandachtspunten zijn; tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is het dragen van oordopjes of dergelijke muziek- of gamesapparaten niet toegestaan. Mobiel bellen en sms'en (of gerelateerd, zoals Whatsappen), met uitzondering van werkgerelateerde zaken of noodsituaties, is niet toegestaan. Pauze (indien van toepassing) dient te worden gehouden in de daartoe aangewezen ruimte per locatie.
5.04	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
5.05	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden veiliggesteld, schoonmaakwerkzaamheden gestaakt en gemeld aan Opdrachtgever. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of (schriftelijke) toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
5.06	Het gebruik van machines voorzien van Lithium ion accu's met een capaciteit boven de 100Wh zijn binnen het museum en depot niet toegestaan. Elektrisch apparaat dient alleen te worden opgeladen d.m.v. van de originele en bijbehorende gekeurde bekabeling
5.07	Huisregels: Voor het gebruik van de gebouwen van het Stedelijk geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het verblijfsklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtnemer dient de in bijlage 5 huisregels in acht nemen. De huis- en veiligheidsregels van het Stedelijk zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerkers.
5.08	Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van Opdrachtgever en daarnaar te handelen. Indien er specifieke veiligheid -en huisregels gelden worden deze door Opdrachtgever met Opdrachtnemer gedeeld. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers bekend zijn met deze veiligheids- en huisregels en zich gedragen naar deze regels.

Nr.	Omschrijving
5.09	De opdrachtnemer zorgt voor een inclusieve werkomgeving waarin alle medewerkers zich gerespecteerd, veilig en welkom voelen. Discriminatie, intimidatie of uitsluiting is niet toegestaan. De opdrachtnemer stimuleert diversiteit en hanteert beleid dat sociale veiligheid en gelijke behandeling waarborgt.

6 Kwaliteitsmeetsysteem en registraties

Nr.	Omschrijving						
6.01	De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) ontwikkeld is. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een Acceptance Quality Limit (AQL), de percentages zijn als volgt: <table border="1"> <tr> <th>Ruimtecategorie</th><th>AQL %</th></tr> <tr> <td>Sanitaire ruimten</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>Zalen, verkeersruimten, pantry, kantines en overige ruimten</td><td>7%</td></tr> </table>	Ruimtecategorie	AQL %	Sanitaire ruimten	4%	Zalen, verkeersruimten, pantry, kantines en overige ruimten	7%
Ruimtecategorie	AQL %						
Sanitaire ruimten	4%						
Zalen, verkeersruimten, pantry, kantines en overige ruimten	7%						
6.02	Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de opdrachtnemer en medewerkers van de opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Op de locatie dient een logboek aanwezig te zijn. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. Steeds terugkerende klachten dienen door de directe leiding in de Sharepoint-omgeving van de opdrachtgever te worden geplaatst. Ook de aanwezigheid en gewerkte uren kunnen in het logboek ingezien worden. De periodieke planning is onderdeel van het logboek. Periodieke werkzaamheden dienen door de medewerker te worden afgetekend in het logboek. De directe leiding voert hier controle op uit. De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken. De opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek: • Huisregels en veiligheidsvoorschriften; • Contactpersoon voor calamiteiten bij de opdrachtgever alsmede bij de opdrachtnemer; • Huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie; • Periodieke planning met aftekenlijst voor de periodieke werkzaamheden; • Overzicht van materialen-/middelen; • Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden; • Tekeningen/plattegronden van het gebouw; • Actuele werkprogramma's; • Werktijden; • Kopieën DKS-controles; • Taakkaarten op dagniveau.						
6.03	De opdrachtgever maakt geen gebruik van een FMIS. Klachten en meldingen worden door de opdrachtgever per e-mail verzonden naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer registreert alle klachten in de SharePoint-omgeving van de opdrachtgever. Na afhandeling wordt de status teruggekoppeld aan de opdrachtgever. Het overzicht van klachten en de analyse hiervan wordt elk kwartaal opgenomen in de managementinformatie en besproken tijdens het tactisch overleg. Richtlijnen voor afhandeling: Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt behandeld. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een week niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld c.q. het ernaar uitziet dat deze termijn niet gehaald zal worden, wordt de contactpersoon van de opdrachtgever hiervan meteen op de hoogte gesteld en worden nadere						

Nr.	Omschrijving
	afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er bijvoorbeeld zeer specifieke inspanningen nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht. Een dergelijke klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klacht afgemeld wordt bij de opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemer overtuigd is naar redelijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.
6.04	Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaakkwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. In de gebouwen voert Opdrachtnemer controles uit conform het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS). De frequentie verschilt per locatie (door behoefte en aantal bezoekers) van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij op basis van hun kennis en ervaring van de locaties zelf een inschatting maken van de frequenties. Indien er structurele verstoringen zijn dan dienen de frequenties te worden opgehoogd. De DKS-formulieren dienen digitaal beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever via de SharePoint-omgeving van opdrachtgever.
6.05	Na de eerste maand van het schoonmaakcontract kunnen viermaal (4) per jaar kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd voor het museum en viermaal (4) voor het depot. Uitgevoerd door een onafhankelijk adviesbureau.
6.06	De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door onafhankelijke, gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs van een externe organisatie. De resultaten van deze kwaliteitsmetingen kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door Opdrachtnemer uitgevoerde metingen.
6.07	Voor uitvoering van de VSR-KMS meting moet een actueel werkrooster en een actuele planning van laagfrequente werkzaamheden digitaal beschikbaar zijn. De kosten voor de eerste meting zijn voor de opdrachtgever. Indien de kwaliteit onvoldoende wordt beoordeeld, voert de opdrachtnemer binnen vier (4) weken een herkeuring uit op eigen kosten. De opdrachtnemer stelt een actieplan op waarin wordt aangegeven welke maatregelen zijn genomen om de tekortkomingen te herstellen. De opdrachtnemer mag bij de controle aanwezig zijn.
6.08	De resultaten van de externe (VSR) en interne (DKS) kwaliteitsmetingen worden gedeeld en besproken in de periodieke overleggen tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
6.09	De resultaten van de uitgevoerde externe kwaliteitsmetingen dienen binnen een dag na de rapportage-uitvoering toegevoegd te worden op de Sharepoint-omgeving van opdrachtgever. Afgekeurde elementen uit de metingen met een positief eindresultaat dienen te worden aangemerkt als aandachtspunten en binnen het team gedeeld om het continue verbeteren te borgen. Bij metingen met een negatief eindresultaat dienen de afkeerpunten binnen 3 werkdagen na aanleveren van het rapport hersteld te zijn. Daarnaast vindt binnen 5 tot 15 werkdagen na aanleveren van meetrapport een hermeting plaats op alle ruimtecategorieën. De kosten van een hermeting zijn voor rekening van opdrachtnemer.
6.10	Indien in de tweede externe hercontrole één of meerdere ruimtecategorieën wederom Afkeur scoort/scoren, dan wordt dit aangemerkt als een Toerekenbare tekortkoming. Indien de herkeuring wederom onvoldoende resultaat oplevert, houdt de opdrachtgever 25% van de opvolgende maandfactuur in.

7 Communicatie, KPI's en implementatie

Nr.	Omschrijving																				
7.01	Communicatiestructuur: De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen, de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever is vrij om de frequenties, de functionarissen, op te schalen als een ontstane situatie daarom vraagt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt op alle niveaus. <table><tr><th>Niveau</th><th>Opdrachtgever</th><th>Opdrachtnemer</th><th>Frequentie (minimaal)</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Strategisch</td><td>Contactpersoon het Stedelijk</td><td>Klantmanager/operationeel manager opdrachtnemer</td><td>1x per half jaar</td><td> - Realisatie doelstellingen: (flexibele inzet) - Klanttevredenheid – kwaliteitsmetingen - Ontwikkelingen - MVO-/SROI-inzet - Samenwerking - Evaluatie/beoordeling contract - Budget versus realisatie - Formele wijzigingen contractstatus </td></tr><tr><td>Tactisch*</td><td>Contactpersoon het Stedelijk</td><td>Klantmanager</td><td>1 keer per kwartaal</td><td> - Continuïteit/voortgang - Klachten en calamiteiten - Evaluatie samenwerking - Kwaliteitsmetingen (kwantiteit en beleving) - Kwaliteit en verbeterpunten - Extra werkzaamheden - Personeel en opleiding - Rapportage en facturering </td></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Contactpersoon het Stedelijk</td><td>Rayonleider</td><td>1 keer per maand</td><td> - Incidentenafhandeling - Planning komende periode - DKS-meting - Logstelsysteem </td></tr></table> *het tactisch en operationeel overleg kan gecombineerd worden in één overleg	Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen	Strategisch	Contactpersoon het Stedelijk	Klantmanager/operationeel manager opdrachtnemer	1x per half jaar	- Realisatie doelstellingen: (flexibele inzet) - Klanttevredenheid – kwaliteitsmetingen - Ontwikkelingen - MVO-/SROI-inzet - Samenwerking - Evaluatie/beoordeling contract - Budget versus realisatie - Formele wijzigingen contractstatus	Tactisch*	Contactpersoon het Stedelijk	Klantmanager	1 keer per kwartaal	- Continuïteit/voortgang - Klachten en calamiteiten - Evaluatie samenwerking - Kwaliteitsmetingen (kwantiteit en beleving) - Kwaliteit en verbeterpunten - Extra werkzaamheden - Personeel en opleiding - Rapportage en facturering	Operationeel	Contactpersoon het Stedelijk	Rayonleider	1 keer per maand	- Incidentenafhandeling - Planning komende periode - DKS-meting - Logstelsysteem
Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen																	
Strategisch	Contactpersoon het Stedelijk	Klantmanager/operationeel manager opdrachtnemer	1x per half jaar	- Realisatie doelstellingen: (flexibele inzet) - Klanttevredenheid – kwaliteitsmetingen - Ontwikkelingen - MVO-/SROI-inzet - Samenwerking - Evaluatie/beoordeling contract - Budget versus realisatie - Formele wijzigingen contractstatus																	
Tactisch*	Contactpersoon het Stedelijk	Klantmanager	1 keer per kwartaal	- Continuïteit/voortgang - Klachten en calamiteiten - Evaluatie samenwerking - Kwaliteitsmetingen (kwantiteit en beleving) - Kwaliteit en verbeterpunten - Extra werkzaamheden - Personeel en opleiding - Rapportage en facturering																	
Operationeel	Contactpersoon het Stedelijk	Rayonleider	1 keer per maand	- Incidentenafhandeling - Planning komende periode - DKS-meting - Logstelsysteem																	
7.02	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: - Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; - Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau.																				
7.03	De aangewezen functionaris is verplicht om bij ingeplande overleggen aanwezig te zijn. Indien een functionaris niet kan deelnemen, mag een vervanger aanwezig zijn, mits deze dezelfde bevoegdheden heeft. De opdrachtnemer draagt zorg voor het notuleren van alle overleggen en het opstellen van een actiepuntenlijst. Deze verslagen worden digitaal opgeslagen in de SharePoint-omgeving van de opdrachtgever en zijn op verzoek toegankelijk voor de opdrachtgever.																				

Nr.	Omschrijving
7.04	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): Voor gunningscriteria 1 en 2 (zie beschrijvend document) wordt van de inschrijver verwacht dat zij twee meetbare KPI's aanbieden. Deze KPI's worden jaarlijks in overleg met de inschrijver opnieuw vastgesteld. Zie het beschrijvend document voor de uitwerking en eisen aan deze KPI's.
7.05	De opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd. Voorbereiding en implementatie: De implementatieperiode voor de schoonmaakdienstverlening omvat twee fases: 1. Voorbereidingsperiode: Voor 1 mei 2026 vindt de voorbereidingsperiode plaats waarin de dienstverlening wordt voorbereid, inclusief kennismakingen, het aanleveren van VOG's, aanvragen van toegangstags, inrichting van het digitale logsysteem, levering van benodigde materialen en middelen, het opstellen van werkschema's en het testen van alle digitale omgevingen en systemen om een foutloze start van de dienstverlening te waarborgen. 2. Implementatieperiode: Vanaf 1 mei 2026; waarin de dienstverlening wordt opgestart en volledig operationeel is. Dit omvat het operationaliseren van bestaande contractafspraken, inwerken van personeel, en kwaliteitscontroles. Gedurende deze periode worden de processen en protocollen afgestemd op de specifieke eisen van de Opdrachtgever, en worden eventuele knelpunten geïdentificeerd en binnen 3 maanden opgelost. De implementatieperiode eindigt wanneer de dienstverlening conform de afgesproken kwaliteitsnormen en frequenties functioneert.
7.06	Tijdens de implementatieperiode (vanaf start aankomende 3 maanden) wordt Opdrachtgever op strategisch niveau en tactisch niveau nauwkeurig op de hoogte gehouden over de voortgang van de implementatie. Mijlpalen worden gedeeld, zoals het kenbaar maken van het schoonmaakteam en sleutelfiguren, instructie van de medewerkers, resultaten van de controles en de opvolging hiervan. De frequentie is wekelijks.
7.07	Tijdens de implementatieperiode (drie maanden), vanaf ingangsdatum overeenkomst, vindt minimaal 1x het voortgangsoverleg plaats op strategisch niveau en minimaal 1x per maand op operationeel niveau. Tijdens het eerste implementatieoverleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluit de contractmanager aan.
7.08	De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de dienstverlening aan de opdrachtgever. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening.
7.09	De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn: • Algemeen (wijzigingen in de scope, volumes, verbeterpunten, planning etc.); • Ureninzet per maand inclusief de afwijkingen van de basisinzet (piek- en dalmomenten) • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (technisch/beleving, aantal gebruikers of bestellingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen etc.); • Financieel (uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer en minderwerk, etc.); • Maatschappelijk verantwoord ondernemen; • Kritische prestatie indicatoren; • Overzicht klachten, meldingen en storingen; • Personeelsmutaties.

8 Einde van de looptijd van de Overeenkomst (exitregeling)

Nr.	Omschrijving
8.01	De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer. De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang. Tijdens het overgangsproces dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de vakbonden. Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.
8.02	Circa twee maanden voor het einde van de aan te besteden Overeenkomst zal door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke deskundige een zogenaamde nulmeting worden uitgevoerd. De bevindingen van deze partij zijn bindend. De dienstverlening dient tot aan de overdracht conform de eisen en voorwaarden te worden uitgevoerd en goedgekeurd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden op de laatste dag van de contractperiode nog niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door de nieuwe schoonmaakpartij laten uitvoeren tegen het door hen aangeboden uurtarief.
8.03	Opdrachtgever blijft gedurende de Overeenkomst eigenaar van de door Opdrachtnemer gegenereerde data (meldingen, rapportages en locatie specifieke data) en kan na afloop van de Overeenkomst, indien van toepassing, lopende leveranciersovereenkomsten overnemen.
8.04	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle materialen en middelen die eigendom zijn, tot het einde van de contractperiode beschikbaar blijven op locatie. Het is niet toegestaan deze eerder te verwijderen of mee te nemen, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

9 Facturatie en prijs

Nr.	Omschrijving
9.01	De facturatie voor de reguliere schoonmaak vindt maandelijks en achteraf plaats. De factuur kan digitaal worden gestuurd naar crediteur@stedelijk.nl. Regiewerkzaamheden of andere extra opdrachten worden vermeld op een separate factuur (tevens gesplitst per locatie). Bij deze extra opdrachten dienen de afgetekende opleverbonnen toegevoegd te worden. Regiewerkzaamheden mogen gebundeld worden op één factuur, waarbij de kosten per locatie en kostenplaats zijn vermeld.
9.02	Bij de inzet van derden is en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inzet van derden. Opdrachtnemer voert daartoe controles uit direct na de uitgevoerde werkzaamheden.
9.03	Opdrachtgever wil e-facturen ontvangen via hun dienstverlener. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (pdf), waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Het Stedelijk ontvangt facturen via crediteur@stedelijk.nl. Zie tevens het facturatieproces in bijlage 6.
9.04	De factuur bevat tenminste de standaardgegevens en een Stedelijk-inkoopnummer.
9.05	De facturen worden door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur betaald, mits de factuur onbetwist is.
9.06	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
9.07	Het jaarbedrag voor de schoonmaak dienstverlening (regulier onderhoud) zal worden gedeeld door 12 om te komen tot gelijke maandelijkse termijnen voor genoemde werkzaamheden verdeeld over de locaties Museum en het Depot.
9.08	De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Deze indexatie kan voor het eerst plaatsvinden per 01-05-2027 en daarna elk jaar per dezelfde datum. De opdrachtgevers volgen hierbij de uitgangspunten uit de handreiking "Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten" van de code verantwoordelijk marktgedrag. Deze zijn terug te vinden via onderstaande link: https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/handreikingen-inkoop/. In bijlage 7 zijn het indexatievoorwaarden nader uitgewerkt.
9.09	Aan het einde van ieder contractjaar wordt het totaal aantal ingezette uren vergeleken met de overeengekomen baseline. • Indien blijkt dat er meer uren zijn ingezet dan de baseline, mag de opdrachtnemer deze meeruren factureren tegen het afgesproken tarief. Echter stelt opdrachtnemer zich proactief op om deze meer uren tot een minimum te beperken. • Indien blijkt dat er minder uren zijn ingezet dan de baseline, brengt de opdrachtnemer een creditnota uit voor het verschil. Deze verrekening vindt plaats op basis van de maandelijkse urenregistratie en wordt besproken tijdens het jaarlijkse evaluatiemoment.

10 Schoonmaakdienstverlening

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats op de locaties 'Museum' en 'Depot'. In het museum en depot zijn diverse ruimtesoorten gevestigd, deze zijn onderverdeeld in: bureaulkamers, sanitair, verkeersruimten en tentoonstellingszalen.

Er zijn standaard werkprogramma's ontwikkeld die van toepassing zijn op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen volgens dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

Code Werkprogramma	Ruimtesoorten
W	Werkruimten: Bureaulkamers, Vergaderruimten, Bibliotheek, Ateliers
T	Toonzalen: Expositie ruimte, Auditorium
S	Sanitaire ruimten: Toiletten, Douches, Kleedruimten, Wasruimten
V	Verkeersruimten: Restaurant, Entree, Keuken, Lift, Opslag/archief/magazijn, Pantry, Trap, Verkeer algemeen, Verkeer overige

Het resultaat van de schoonmaakdienstverlening is dat alle gebruikers van alle locaties van Opdrachtgever zich op elk moment van de dag in een schone en nette (werk) omgeving bevinden, die past bij de werkomgeving en de uitstraling van het Stedelijk.

De reikwijdte van de schoonmaakdienstverlening is onderverdeeld in:

- 1) Reguliere schoonmaak
- 2) Periodieke schoonmaak
- 3) Regiewerkzaamheden
- 4) Sanitaire voorzieningen
- 5) Aanvullende werkzaamheden (catering)

Nr.	Omschrijving
10.01	Reguliere schoonmaak: De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde Schoonmaakwerkprogramma's (of werkprogramma's). In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen van toepassing zijn. Elke handeling kent een opleverfrequentie en een resultaatverwachting. Een opleverfrequentie (of kortweg ook frequentie genoemd) is het aantal keer per week of per jaar dat de eisen behorende bij de handeling van toepassing zijn. De resultaatverwachting beschrijft wat de reinheids-eisen zijn voor het element na het oplevermoment. Oplevermomenten dienen plaats te vinden in de aangegeven tijdsvensters genoemd in dit PvE. Zie bijlage 1 voor de omschrijving van de schoonmaakwerkprogramma's, definities en terminologie. Opdrachtgever controleert gedurende de contractperiode de geleverde schoonmaakdienstverlening aan de hand van de VSR-KMS-systematiek op basis van het schoonmaakwerkprogramma.
10.02	Indien er ruimten voorkomen die niet tijdens de vastgestelde werktijden schoongemaakt kunnen worden (omdat ruimten in gebruik zijn), dient de schoonmaak hiervan, in overleg met de contactpersoon, op een ander tijdstip plaats te vinden. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn werkprocessen de werkprocessen van de Opdrachtgever niet verstoren. Dit betekent ook dat de Opdrachtnemer en zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geen onnodige overlast mogen veroorzaken

Nr.	Omschrijving
	zoals geluidshinder of andere overlast, waarvan gebruikers/bezoekers van het museum hinder ondervinden.
10.03	Voor de dagelijkse schoonmaak geldt dat werkzaamheden tot een minimale reikhoogte van circa 2,00 meter (bovenkant deurpost) worden uitgevoerd. Voor werkzaamheden boven deze hoogte dienen passende hulpmiddelen te worden gebruikt, conform de geldende Arbo- en veiligheidsvoorschriften.
10.04	Onder de activiteiten van de opdrachtnemer is dagelijks 2 uur ondersteuning bij de catering opgenomen (zie calculatie). Dit omvat het samen klaarzetten van het buffet en serviesgoed, het bijvullen van de koffie- en theevoorzieningen, evenals het nalopen van de terrassen tijdens mooi weer.
10.05	De opdrachtgever verplicht de opdrachtnemer om geluidsarme machines in te zetten (richtlijnen uit ARBO-CAO/ ISO 9614-1:2009);
10.06	Het verwijderen van spinrag en schopstrepen op alle elementen en gebouwonderdelen behoort tot de reguliere dagelijkse werkzaamheden. Onder vlekken verwijderen (in het reguliere dagelijkse onderhoud) van alle soorten vloeren en inventaris wordt tevens het verwijderen van kauwgom verstaan. Het verwijderen van vlekken op harde vloeren houdt in dat de vloer geheel of gedeeltelijk dient te worden gedweild met reguliere schoonmaakmiddelen.
10.07	Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn die zonder gereedschap te openen zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) tenminste 1 keer per week gereinigd te worden. Afvoerputjes dienen te worden ontkalkt en ontdaan van vuil inclusief haren. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld.
10.08	Onder overige inventaris worden alle elementen en gebouwonderdelen verstaan behorende bij een ruimte die in onderhoud is en niet met naam in de werkprogramma's genoemd zijn. Deze dienen schoongemaakt te worden in het dagelijks werk. Na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever kunnen deze eventueel overgeheveld worden naar het periodiek werk. Meubilair en andere inventaris dient na de schoonmaak op de plaats te worden teruggezet, ramen dienen te worden gesloten, lichten te worden gedoofd, deuren te worden dichtgedaan en afgesloten (indien vereist). Onder hoge kasten worden ook lockers, tijdschriftenkasten, ed. verstaan.
10.09	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schoonmaak van alle kantoorruimten op maandag voor 09:00 uur volledig is afgerond, zodat medewerkers en bezoekers een schone en representatieve werkomgeving aantreffen bij aanvang van de werkdag. Daarnaast mogen kantoorruimten op woensdag- en vrijdagmiddag na 14:00 uur worden schoongemaakt, mits dit geen hinder veroorzaakt voor de werkzaamheden van medewerkers.
10.10	De omlijstingen (al dan niet voorzien van een glasplaat) van bijvoorbeeld wanddecoraties, prikborden landkaarten en whiteboards, flip-overs en projectieschermen vallen binnen het programma. Deze zijn opgenomen onder randen en richels. De schoonmaakmedewerkers dienen te allen tijde waarschuwborden te plaatsen op het moment dat de vloeren nat worden gereinigd en aansluitend in de periode dat de vloeren nog nat zijn. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer en haar medewerkers een proactieve houding. Dit houdt onder meer in dat de medewerkers van de opdrachtgever een meldingsplicht in het logboek of via de digitale weg hebben ten aanzien van storingen aan lampen, apparatuur of lekkages et cetera. Ditzelfde geldt voor allerlei eventuele onveilige situaties waarmee de veiligheid van de gebruikers in gevaar worden gebracht. In museale zalen wordt inventaris en kunst nooit schoongemaakt en/of verplaatst. Bij twijfel dient opdrachtnemer altijd eerst met de opdrachtgever te overleggen. Opnemer informeert de medewerkers over de richtlijnen Kunst op zaal, zie bijlage 10.

Nr.	Omschrijving
10.11	Periodieke schoonmaak: Aanvullend op de reguliere schoonmaak dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie, die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. Een voorbeeld is het minimaal eenmaal per jaar grondig reinigen van alle sanitaire ruimten met behulp van een schuimreinigingsmachine.
10.12	In de implementatieperiode dient de opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke (laagfrequente) werkzaamheden aan te leveren uiterlijk 4 weken na aanvang van de dienstverlening. De periodieke werkzaamheden dienen in overeenstemming met opdrachtgever ingepland te worden. Na de implementatieperiode wordt de planning van de periodieke werkzaamheden jaarlijks aangeleverd. Van inschrijver wordt een mate flexibiliteit gevraagd omdat het kan voorkomen dat ruimten tijdelijk niet of beperkt toegankelijk zijn.
10.13	Voor de periodieke werkzaamheden dient de opdrachtnemer een aftekenlijst op te stellen. De directe leiding van de opdrachtnemer dient de uitgevoerde periodieke werkzaamheden op deze lijst af te tekenen. Deze lijst moet digitaal inzichtelijk zijn. Iedere maand loopt de contactpersoon van de opdrachtgever met de operationeel verantwoordelijke (objectleider, voorwerker) van de opdrachtnemer een controleronde op de periodieke werkzaamheden. Indien de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden, dient de opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. In onderling overleg wordt bepaald wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
10.14	Regie werkzaamheden: Het Stedelijk heeft (regelmatig) grote en kleinere evenementen waarvoor extra schoonmaak wordt ingekocht op basis van regie-opdrachten én waarop de periodieke jaarplanning moet worden afgestemd.
10.15	Indien het een regie-opdracht betreft verwacht het Stedelijk gezien de aard van de werkzaamheden dat hiervoor een of meerdere werknemer(s) algemeen schoonmaakonderhoud (loongroep 1, referentiefunctie 11.01/.03) wordt (worden) ingezet en dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor voldoende toezicht en begeleiding.
10.16	Voor alle regieopdrachten dient een offerte te worden opgesteld door de opdrachtnemer, conform de door de opdrachtnemer opgegeven regietarieven. Na aanvraag van de regieopdracht door de opdrachtgever dienen offertes binnen 3 werkdagen aangeleverd te worden. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt, door de opdrachtgever, aan de opdracht een opdrachtnummer toegekend en wordt de opdracht in op de Sharepoint-omgeving van opdrachtgever geplaatst.
10.17	De opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om bij regiewerkzaamheden ook bij derden een offerte op te vragen en is niet verplicht de regiewerkzaamheden uit te laten voeren door de opdrachtnemer.
10.18	Sanitaire voorzieningen: Het bestellen en bijvullen van de sanitaire voorzieningen dient naar behoefte(afname) door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opslagruimte is hiervoor aanwezig in de werkkast. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de sanitaire middelen. Opdrachtnemer heeft wel een signaalfunctie in het voorraadniveau van de sanitaire middelen.
10.19	Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. Opdrachtnemer dient het werkteerrein (daken, gondels en opslagruimten) schoon te houden van afval, materiaalresten en dergelijke.
10.20	Budget- en urenbeheersing: De opdrachtnemer dient voor de schoonmaak dienstverlening een inschrijving te doen die binnen de gestelde bandbreedte van het budget blijft. Dit betekent een <u>minimale</u> ureninzet van 9.906,72 per jaar voor de schoonmaakdienstverlening van zowel het museum (9702 uren per jaar) en voor het depot (714 uren per jaar). - De totale schoonmaakkosten mogen het vastgestelde minimale budget van € 430.000,-* per jaar niet onderschreden. - De totale schoonmaakkosten mogen het vastgestelde maximale budget van € 480.000,-* per jaar niet overschrijden.

Nr.	Omschrijving
	• Een inschrijving die buiten deze bandbreedtes valt, wordt als ongeldig beschouwd zie toelichting in het beschrijvend document
	Flexibiliteit en mutaties: De opdrachtnemer organiseert de inzet van schoonmaakpersoneel flexibel op basis van piek- en dalmomenten, zoals omschreven in hoofdstuk 2.5 van het beschrijvend document. • De opdrachtnemer ontvangt maandelijks een vaste fee (1/12 van de totale inschrijfprijs). • De feitelijke inzet van de schoonmaakuren voor het museum kan per periode fluctueren, waarbij de opdrachtnemer gevraagd wordt om de inzet te organiseren binnen een minimale en maximale bandbreedte van 30 uur per week ten opzichte van de overeengekomen basisinzet. • De opdrachtgever informeert de opdrachtnemer tijdig over verwachte wijzigingen in inzet, zie tevens eis 10.23. • Jaarlijks verstrekt de opdrachtgever een planning met verwachte piek- en dalmomenten, zodat de opdrachtnemer hierop kan anticiperen. • Binnen deze afspraken geldt dat in bepaalde periodes minder inzet wordt gevraagd en in andere periodes extra bezetting gewenst is, zonder dat dit leidt tot aanpassing van de vaste fee.
10.21	De inschrijver is verplicht om maandelijks een overzicht aan te leveren van de daadwerkelijk ingezette schoonmaakuren. Dit overzicht bevat minimaal: • Het aantal uren per dag en per locatie. • Eventuele afwijkingen ten opzichte van de afgesproken baseline. • Een toelichting op piek- of dalmomenten (bijvoorbeeld door sluiting van ruimten of extra bezoekers). Het overzicht wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van de maand digitaal aangeleverd aan Het Stedelijk. Deze rapportage vormt de basis voor het maandelijkse overleg en eventuele verrekeningen op jaarbasis.
10.22	Jaarlijkse planning van sluitingen. Het Stedelijk verstrekt jaarlijks een planning van de periodes waarin expositieruimten en aangrenzende sanitaire voorzieningen niet toegankelijk zijn. Deze planning wordt uiterlijk acht (8) weken voor aanvang van het contractjaar gedeeld met de opdrachtnemer, zodat deze de inzet van schoonmaakpersoneel hierop kan afstemmen. Een voorbeeldplanning voor 2026 is bijgevoegd in bijlage 11.
10.23	Jaarlijkse inschatting piekmomenten: de opdrachtgever maakt jaarlijks een inschatting van verwachte piekmomenten, zoals evenementen of perioden met verhoogde bezoekersaantallen. Deze inschatting wordt gelijktijdig met de planning van sluitingen aangeleverd en dient als basis voor het maandelijkse overleg over op- en afschaling van uren.
10.24	Opdrachtgever hanteert op de kantoorlocaties een cleandesk policy, zodat Opdrachtnemer de schoonmaakwerkzaamheden kan uitvoeren. Indien er geen 'cleandesk' wordt aangetroffen maakt Opdrachtnemer dat via een standaard bericht kenbaar op de betreffende werkplek.
10.25	Indien Opdrachtnemer in sommige ruimten wegens veiligheidsoverwegingen geen solitaire toegang heeft, draagt Opdrachtgever zorg voor begeleiding.
10.26	De ureninzet van kantinewerkzaamheden zijn als programma opgenomen in de calculatiestaat en betreft: zorg voor het schoonmaken en klaarmaken van de kantine, inclusief het legen van de prullenbakken, reinigen en bijvullen van het koffiezetapparaat, afnemen van tafels, bedienen van de vaatwasser en in- en uitruimen van de vaat. Zorg voor het aanschuiven van tafels en stoelen en het bijvullen van koffievoorzieningen.

11 Sanitaire artikelen en leveranciersafstemming

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren sanitaire artikelen, schoonmaakmiddelen- en producten die binnen scope van deze Opdracht vallen.

Na gunning bepaalt de opdrachtgever samen met de opdrachtnemer welke leverancier en welke specifieke sanitaire artikelen onderdeel worden van de dienstverlening. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel beheer, inclusief levering van deze artikelen.

De afspraken over leverancierskeuze, artikelkwaliteit en marktconforme prijzen worden vastgelegd tijdens de implementatiefase en jaarlijks geëvalueerd.

Voor de bestellen van sanitaire artikelen contracteert de opdrachtnemer een leverancier. Hiervoor gelden de volgende eisen.

Nr.	Omschrijving
11.01	Alle toiletten en voorruimten met urinoirs dienen fris ruikende sanitaire ruimten te zijn en geurblindheid moet voorkomen worden.
11.02	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhoud van de disposables.
11.03	De opdrachtnemer levert tijdens de contractperiode de volgende sanitaire verbruiksartikelen: • WC-papier: Boma, artikel 124400, 2-laags • Handzeep: Flo Hand Wash, merk Greenspeed • Toiletbrilreiniger: Boma Alco Spray, desinfecterende reiniger De exacte leveringsvoorwaarden (zoals frequentie, logistiek, verpakkingseenheden) en de eenheidsprijzen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld tijdens de implementatieperiode. Levering dient tijdig, conform afgesproken kwaliteit en specificaties plaats te vinden.
11.04	In onderstaand overzicht treft u de sanitaire disposables voor de sanitaire ruimten. Het getoonde toiletgarnituur is van het merk Santral en Dyson en is volle eigendom van het SMA. 



12 BIJLAGEN

Bijlage 1 – Schoonmaakwerkprogramma's

Bijlage 2 – VOG-procedure en persoonlijke toegangspas

Bijlage 3 – Geheimhoudingsverklaring

Bijlage 4 – Mutatielijst medewerkers

Bijlage 5 – Huisregels het Stedelijk

Bijlage 6 – Facturatieproces het Stedelijk

Bijlage 7 – Indexatievoorwaarden

Bijlage 8 – Invultabel

Bijlage 9 – Toelichting invultabel

Bijlage 10 – Kunst op zaal

Bijlage 11 – Sluiting tentoonstellingszalen 2026