



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 6 | Programma van Eisen

Schoonmaakdiensten

Werkse!



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS



© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2 Eisen Schoonmaakmedewerkers	5
Hoofdstuk 3 Communicatie en evaluatie	6
Hoofdstuk 4 Managementinformatie	7
Hoofdstuk 4 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	8
Hoofdstuk 5 Service Level Agreement (SLA)	10
Hoofdstuk 6 Prijzen	11
Hoofdstuk 7 Facturering en betalingsvoorwaarden	12
Hoofdstuk 8 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	13

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst circa 15 fte aan Schoonmaakmedewerkers beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever hanteert de CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf.

Maandelijks, één week voor einde maand, wordt het daadwerkelijk aantal ter beschikking te stellen fte aan Opdrachtnemer doorgegeven.

De Schoonmaakmedewerkers worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever om volgens de Overeenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van de Opdrachtgever.

De reguliere Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag en optioneel op zaterdag. De werktijden zijn op de Werkdagen maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 17.00 uur en op afroep zaterdag tussen 06.00 uur en 17.00 uur. Opdrachtgever geeft invulling aan het aantal uren en tijden.

De Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever te garanderen gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van de Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.

De Schoonmaakmedewerkers zijn deskundig en/of hebben affiniteit om medewerkers vanuit de Participatiewet en Wet sociale Werkvoorziening te begeleiden. In dat kader dient Opdrachtnemer de ontwikkeling van medewerkers gestructureerd, planmatig bevorderen aan de hand van de methodiek Goed Werknemerschap vanuit Werkstap. Het opleiden en ontwikkelen conform de methodiek van Werkstap is de ruggengraat van het personeels- en ontwikkelbeleid van Opdrachtgever.

De Opdrachtgever instrueert de in te zetten Schoonmaakmedewerkers.

Opdrachtnemer garandeert dat de Schoonmaakmedewerker te allen tijde minimaal conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen wordt uitbetaald. Opdrachtgever hanteert hiervoor de CAO Schoonmaak.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot de rechten en verplichtingen van de Schoonmaakmedewerkers, wanneer deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Overeenkomst. De Opdrachtnemer informeert de Schoonmaakmedewerkers over contractwijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot de rechten en verplichtingen van de Schoonmaakmedewerkers.

Hoofdstuk 2 | Eisen Schoonmaakmedewerkers

2.1 Kennis en ervaring

De Schoonmaakmedewerkers hebben/zijn:

- ervaring/affiniteit met het aansturen en begeleiden van mensen met extra begeleidingsbehoefte;
- leidinggevende capaciteiten;
- kennis van- en ervaring met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
- communicatief vaardig;
- de vaardigheid om in een teamverband te kunnen werken;
- goede sociale omgangsnormen;
- minimum leeftijd van 18 jaar;
- dienstverlenende instelling.

2.2 Begeleiding, opleidingen, trainingen en vervanging medewerkers

De Opdrachtnemer levert zoveel als mogelijk een vast team van medewerkers, die op een proactieve en servicegericht wijze zorg dragen voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

De dagelijkse begeleiding, opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de volledigheid van de uitvoering van de Schoonmaakdiensten van de medewerkers van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zorgt te allen tijde en tijdig voor vervanging tijdens vakantie en of ziekteperiode van een Schoonmaakmedewerker.

2.3 Representativiteit medewerkers

De Schoonmaakmedewerkers zijn representatief, herkenbaar, makkelijk benaderbaar en dienstverlenend.

Medewerkers zijn gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De uitstraling van de bedrijfskleding moet op elkaar afgestemd zijn, zodat deze professioneel en uniform is. Opdrachtgever draagt de kosten zorg voor de bedrijfskleding en beschermende middelen.

Wanneer gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat een ingezette medewerker om welke reden dan ook niet voldoet, dan zal deze op verzoek van de Opdrachtgever per omgaande worden vervangen door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3 | Communicatie en evaluatie

3.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Bedrijfsbureau	<invullen>	1x per maand	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch en Strategisch	Contractmanager & Business Unit Manager Werk en Leren	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA Klachtenafhandeling Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

3.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 4 | Managementinformatie

Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- aanleveren informatie voor KPI 1, 2 & 3;
- aantal ingezette uren en kosten totaal, per periode en cumulatief;
- overzicht van de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

4.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting heeft betrekking op onderstaande KPI:

- volledig en tijdig uitvoeren van de Schoonmaakdiensten;
- juist begeleiden van de medewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening;
- tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

4.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimeisen voor de KPI zijn:

1. minimaal 95% van Schoonmaakdiensten zijn tijdig en volledig uitgevoerd;
2. minimaal 95% van de medewerkers uit de Participatiewet en Wet Sociale Werkvoorziening zijn juist uitgevoerd;
3. Minimaal 95% van de aan te leveren managementinformatie is tijdig, volledig en juist aangeleverd.

4.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Overeenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 25.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 5 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Hoofdstuk 6 | Prijzen

Het tarief geldt voor de werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag binnen het tijdsvenster 06.00 uur – 19.00 uur. Indien de Schoonmaakdiensten plaatsvinden op een zaterdag geldt de toeslag conform de geldende CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf.

Betreffende indexering geldt dat enkel de mutatie in de loonkosten, conform CAO, 1:1 doorbelast kunnen worden. Er geldt geen indexering op de aangeboden marge van Opdrachtnemer.

De vermelde bedragen zijn uitgedrukt in Euro's met twee decimalen achter de komma en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Er worden geen overige kosten, waaronder woon-werkverkeer, in rekening gebracht.

Hoofdstuk 7 | Facturering en betalingsvoorwaarden

7.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever maandelijks achteraf het totaal aantal ter beschikking gestelde professionele schoonmaakmedewerkers.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
inkoopwerkse@werkse.nl.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- aantal beschikbaar gestelde fte schoonmaakmedewerkers;
- het toepasselijke tarief;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- het btw-bedrag;
- het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

7.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 8 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl