



Programma van Eisen

**Aanbesteding schoonmaakonderhoud
inclusief glasbewassing
Perceel 1 en Perceel 2**

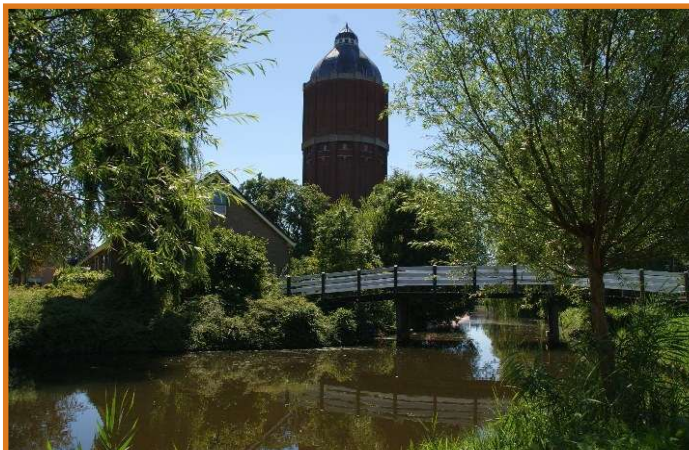


Zaaknummer: 721209

TenderNed: TN 576293

Versie: Definitief

Datum : 31-03-2026



Inhoudsopgave

Algemene eisen Opdrachtgever	2
Specifieke eisen uitvoering Opdrachtnemer.....	7
Glasbewassing.....	13
Sanitaire voorzieningen.....	15
Personeel en organisatie.....	16

Algemene eisen Opdrachtgever

Onderstaand treft u de standaard eisen aan die de Opdrachtgever hanteert bij een aanbesteding. Eisen die specifiek gelden voor deze aanbesteding zijn beschreven in hoofdstuk 2 van dit document. Dit document is geldig voor zowel Perceel 1 als 2. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen in de onderhavige Aanbestedingsdocumenten met bijlagen.

Algemeen

1. Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen, bepalingen en bijlagen bij deze Aanbesteding.
2. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen die gesteld worden in de Aanbestedingsdocumenten (inclusief Bijlagen) en in het bijzonder het Programma van Eisen. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
3. Opdrachtnemer heeft voor het indienen van de inschrijving kennisgenomen van alle Aanbestedingsdocumenten en gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, de Conceptovereenkomsten en alle andere documenten die van toepassing zijn op deze aanbesteding.
4. De Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor de schoonmaakcontracten. Dit neemt niet weg dat alle bij het proces betrokken organisaties, ieder vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid, de Gemeenten zo goed mogelijk ondersteunen bij de uitvoering hiervan.
5. Bij gunning hanteert de Opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels de bijlage, overzicht overname personeel. Deze kunt u opvragen via de berichtenmodule in Tendered.

Duurzaamheid, Milieu en SROI

6. De werkwijze en service/dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Wetgeving, privacy en Bibob

7. Opdrachtnemer verklaart bij ingang Overeenkomst dat hij beschikt over alle geldende vergunningen, certificaten, verklaringen en andere wettelijk vastgestelde eisen die noodzakelijk zijn om de aangeboden dienstverlening of leveringen te mogen uitvoeren.
8. Indien van toepassing, wordt er een aparte 'verwerkersovereenkomst' afgesloten tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat akkoord met de inhoud van deze Overeenkomst en verstrekt de gevraagde informatie.

9. Wanneer er sprake is van het verwerken van (persoons)gegevens verklaart Opdrachtnemer te voldoen aan de eisen die de wet voorschrijft. Met inachtnemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van persoonsgegevens. Opdrachtnemer moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.

10. Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.

11. De Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de Overeenkomst zich in zowel het verleden als in de toekomst niet schuldig te maken aan criminele activiteiten of de financiering hiervan. De wet BIBOB is Opdrachtnemer bekend.

Intellectueel eigendom

12. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle verstrekte informatie, de verwerkingen op basis van verstrekte informatie altijd eigendom is en blijft van de Opdrachtgever. De in opdracht van de Opdrachtgever gerealiseerde eindproducten zijn altijd (auteurs)rechtsvrij en eigendom van de Opdrachtgever.

13. Op ieder gewenst moment kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om de in opdracht gegeven informatie en/of eindproduct hiervan te overhandigen. Na afloop van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer alle in zijn bezit zijnde eigendommen van de Opdrachtgever in het gewenste format en zonder versleuteling overdragen.

Contractmanagement

14. De Opdrachtnemer richt één centraal aanspreekpunt in op contractniveau voor de gehele Overeenkomst en alle bijbehorende dienstverlening. Dit aanspreekpunt fungeert als primair communicatie- en escalatiekanaal voor de Opdrachtgever.

15. De Opdrachtnemer monitort continu de kwaliteit van de dienstverlening en beoordeelt of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen. Bij geconstateerde afwijkingen stuurt de Opdrachtnemer direct bij en informeert hij de Opdrachtgever hierover.

16. Wanneer resultaten achterblijven bij de kwaliteitscriteria of bij de toezeggingen uit de inschrijving, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak met verbetermaatregelen op. Dit plan wordt binnen één (1) maand na het kwartaaloverleg aan de Opdrachtgever voorgelegd en besproken.

17. Viermaal per jaar vindt periodiek overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer over alle relevante aspecten van de dienstverlening. Hiertoe wordt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever uiterlijk twee (2) weken voor het overleg en binnen 14 dagen na afloop van het betreffende kwartaal de managementrapportage digitaal verstrekt.

18. De opdrachtnemer levert na gunning een gestandaardiseerd format aan voor de kwartaal managementrapportage met ten minste alle hieronder benoemde onderwerpen.

19. De managementrapportage heeft betrekking op het voorbije kwartaal en bevat de onderwerpen:

- De ontwikkeling van de dienstverlening per perceel;
- Gemaakte en gefactureerde kosten door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever per perceel;
- De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria zoals omschreven in de inschrijvingsleidraad;
 - o De klachtenregistratie- en afhandeling;
 - o Kwaliteit en overzicht DKS resultaten en interne controles;
 - o Personeel overzicht, inzet SROI, VOG's, opleidingen en eventuele personele mutaties;
 - o Financieel overzicht van additionele werkzaamheden
 - o Overzicht van bestelde sanitaire supplies
 - o KPI-resultaten
 - o Relevante veranderingen in het werkgebied van de dienstverlening;
 - o Knelpunten, problemen onderhanden werk;
 - o Samenwerking met de locaties;
 - o Overige zaken die voor de Opdrachtgever van belang zijn

Per perceel wordt een management rapportage aangeleverd.

20. De Opdrachtnemer werkt mee aan een zorgvuldige overdracht na afloop van de Overeenkomst en levert alle noodzakelijke gegevens aan de Opdrachtgever en/of een door deze aangewezen derde, zonder enige informatie achter te houden of de overgang te belemmeren. Alle overige informatie die niet onder wettelijke bewaartermijnen valt, wordt door de Opdrachtnemer vernietigd.

21. De Opdrachtnemer waarborgt dat de kwaliteit van de dienstverlening tot en met de contracteinddatum voldoet aan alle contractuele eisen. Ook werkt de Opdrachtnemer mee aan de nulmeting bij contractovergang en voert eventuele herstelwerkzaamheden vóór de einddatum van de Overeenkomst uit.

Financieel en facturering

22. Voor het uitbrengen van de Inschrijving en daarmee gepaard gaande werkzaamheden kunnen bij de Opdrachtgever of eventuele ingeschakelde Opdrachtnemer die de Aanbesteding verzorgt geen kosten in rekening worden gebracht.

23. De ingediende Inschrijving en toebehoren dient een geldigheidsduur te hebben van minimaal 90 dagen. Wanneer er na een gunning door een andere Inschrijver bezwaar tegen de gunningsbeslissing wordt ingediend, verschuift de geldigheidsdatum van de ingediende offerte tot na uitkomst bezwaarprocedure.

24. Er worden in de aanbestedingsprocedure geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de genoemde of ingediende prijzen vaststaan. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het niet toegestaan prijswijzigingen door te

voeren, zonder vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient elk verzoek tot prijswijziging te specificeren per component.

25. Zonder voorafgaand overleg en schriftelijk (e-mail) akkoord vanuit de Opdrachtgever, kan er geen sprake zijn van meerwerk, bijvoorbeeld in de vorm van overuren.
-
26. Opdrachtnemer komt overeen met Opdrachtgever dat betaling van een factuur niet gelijk is aan onvoorwaardelijke acceptatie van de prestatie van Opdrachtnemer.
-
27. Er is nooit sprake van een minimum-afname of omzetgarantie. Indien geen inzet wordt geleverd, volgt er ook geen vergoeding of andere (on)kostenvergoeding.
-
28. Opdrachtnemers leveren na prijsmutaties, zoals bijvoorbeeld prijsindexeringen, een nieuw, transparant en gespecificeerd prijzenblad aan met daarin de maandbedragen per onderdeel.
-
29. Facturatie geschiedt conform onderstaande.
- De facturen moeten per gemeente/SED organisatie worden aangeboden. (conform contract)
 - De facturen worden per locatie aangeboden en dit staat duidelijk vermeld. (Dus geen verzamel factuur van alle locaties).
 - De facturen moeten zijn voorzien van een juiste "ECL/FCL" cijfer combinatie voor de verwerking van de facturen. Bij aanvang van het contract worden deze gegevens verstrekt.
 - De maandelijkse facturen van de locaties zijn repeterend; de incidentele extra werkzaamheden van de maand en/ of de sanitaire voorzieningen worden apart gefactureerd.
 - De extra opdrachten worden uitgevraagd met een meldingsnummer; dit nummer van onze Servicedesk (Topdesk melding) moet op de factuur staan.
 - Op de factuur staat duidelijk de geleverde dienstverlening omschreven en de betreffende datum/periode.
 - De volgende gegevens worden ook op de factuur vermeld: Netto/Bruto bedrag, factuurdatum, factuurnummer, btw-deel
 - De nieuwe prijzen na een goedgekeurde indexatie worden op een nieuw tarievenblad aangeleverd. (Alleen het percentage van de indexatie is onvoldoende)
 - We sluiten kredietbeperking uit.
 - Facturen dienen 90 dagen (of minder) na levering ingediend te worden.
-
30. Facturatie vindt achteraf per maand plaats binnen twee weken na afloop van de maand. Hiervan kan alleen worden afgeweken wanneer een andere vorm van factureren door middel van een schriftelijk akkoord vanuit de Opdrachtgever is gegeven. De Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar crediteuren@sed-wf.nl
-

-
31. Eenmalige opdrachten worden uitsluitend schriftelijk, waaronder per e-mail, verstrekt door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer ontvangt een meldingsnummer, deze dient vermeld te worden op de factuur. Direct na uitvoering levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een bevoegde medewerker van de Opdrachtgever, die bij akkoord een opdrachtbon voor correcte uitvoering ondertekent. Het proces van accordering mag zowel fysiek als digitaal plaatsvinden.
-
32. De Opdrachtnemer factureert eenmalige extra werkzaamheden uitsluitend op basis van de originele, door de Opdrachtgever geaccordeerde opdrachtbon. De factuur wordt altijd voorzien van een doorslag of kopie van deze opdrachtbon.
-
33. De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Er worden m2 prijzen afgegeven. Na gunning meet de Opdrachtnemer de m2 per locatie gespecificeerd naar binnen, buiten en separatieglas. Eventuele kosten voor hoogwerkers worden 1 op 1 doorbelast en maken geen deel uit van de m2 prijs.
-

Specifieke eisen uitvoering Opdrachtnemer

Opdrachteisen

34. Opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het recht om gebouwen dan wel gebouwdelen aan de overeenkomst, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke gebouwen, toe te voegen of om gebouwen dan wel gebouwdelen kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen.

Implementatie

35. Na gunning, tijdens de implementatiefase, neemt de opdrachtnemer het initiatief voor een kennismaking op de locaties om met in ieder geval de beheerder van de locatie de schoonmaakwerkzaamheden, het team, de ureninzet en de werktijden te bespreken. Zie ook eis nummer 66.
36. Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 januari 2026. De vloeroppervlakten zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m². Opdrachtnemer voert uiterlijk 1 week vóór de startdatum van het contract een m² inventarisatie/controle uit op alle locaties aan de hand van de ruimtestaten en rapporteert eventuele verschillen aan Opdrachtgever. Voor glas m² geldt dat alle locaties ingemeten moeten worden door Opdrachtnemer. Voor de glas m² meters is ten behoeve van de aanbesteding slechts een aanname gedaan.
37. De Opdrachtnemer neemt na gunning verplicht deel aan een gezamenlijke nulmeting met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer. Deze nulmeting wordt uiterlijk drie weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd en kan door een onafhankelijke derde worden uitgevoerd, waarvan de kosten voor rekening van de Opdrachtgever zijn.
38. Tijdens de nulmeting beoordelen partijen gezamenlijk de staat van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis hiervan maakt de Opdrachtnemer bindende afspraken met de Opdrachtgever en de vertrekkende Opdrachtnemer over het vaststellen, herstellen of verrekenen van eventuele achterstanden op basis van de contractueel overeengekomen tarieven.
39. De vertrekkende Opdrachtnemer dient eventuele achterstanden in het schoonmaakonderhoud vóór de contractovergang te herstellen. Indien bij aanvang van het contract nog achterstanden in het dagelijks onderhoud aanwezig zijn, dient de nieuwe Opdrachtnemer deze bij de start van de dienstverlening kostenneutraal weg te werken.

Materiaal, middelen, machines en milieu

40. Op alle locaties zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de Opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.
-
41. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever.
-
42. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
-
43. De Opdrachtgever stelt opslagruimte ter beschikking. De materialen en middelen worden door de Opdrachtnemer professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
-
44. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
-
45. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aantoonbaar juiste uitvoering van alle veiligheidsrichtlijnen conform NEN 3140. Veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen worden uitsluitend uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Machines die op netspanning of krachtstroom werken, worden in natte ruimten alleen gebruikt indien zij zijn geaard.
-
46. De Opdrachtnemer controleert elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen periodiek volgens de risico gebaseerde frequentie uit NEN 3140, waarbij jaarlijks keuren de norm is voor institutionele en industriële schoonmaakmachines. Stofzuigers en vergelijkbare machines in droge en schone omgevingen mogen eens per twee jaar worden gekeurd, en alle middelen worden opnieuw gekeurd na elke reparatie.
-
47. De Opdrachtnemer toont aan dat de elektrische veiligheid volledig en aantoonbaar is gewaarborgd. Alle kosten voor het uitvoeren van de voorgeschreven veiligheidsrichtlijnen en keuringen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
-
48. De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden op een milieubewuste manier uit en beperkt de milieubelasting zoveel mogelijk. De Opdrachtnemer geeft medewerkers voldoende voorlichting over verantwoord gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen, hulpmiddelen en energie, en ziet actief toe op naleving hiervan.
-

49. De Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend deugdelijke doseerapparatuur en doseersystemen, inclusief lekbakken, en zorgt dat alle toegepaste schoonmaakmiddelen voldoen aan de Wet Milieubeheer (WM) op het gebied van verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.

50. Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden opgeslagen en chloor of fosfaathoudende middelen worden alleen gebruikt na overleg met de Opdrachtgever. Apparaten worden afgevoerd volgens het Besluit Verwijdering Wit- en Bruingoed en er wordt gebruikgemaakt van energiezuinige apparatuur en milieubesparende middelen.

51. Schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet onnodig blijft branden en energieverbruik tot een minimum wordt beperkt.

Bereikbaarheid Opdrachtnemer

52. De Opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer tussen 7.00 uur en 18.00 uur binnen 1 uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Tussen 18.00 uur en 7.00 uur geldt een maximale opkomsttijd van 2 uur.

53. De Opdrachtnemer is gedurende de dag tussen 7.00 uur en 18.00 uur bereikbaar voor operationele afstemming van werkzaamheden.

Locaties Opdrachtgever

54. De Opdrachtnemer houdt zich aan de gedrags- en toegangsregels (huisregels), die gelden voor de gebruikers van de gebouwen.

55. Bij binnenkomst van een gebouw kunnen alle medewerkers van de Opdrachtnemer zich legitimeren met een wettelijk legitimatiebewijs.

56. De vastgestelde (reguliere) werktijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 07:00 t/m 17:00 uur. Er wordt niet op toeslaguren gewerkt. Er zijn locaties die afwijken van de vastgestelde reguliere werktijden, zie voor deze locaties de specifieke werktijden in de bijlage 13. Hiervan kan niet worden afgeweken.

57. Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, 5 mei, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag zijn feestdagen. Op feestdagen is geen schoonmaak nodig, met uitzondering van de Haven gebouwen.

58. Parkeren op het terrein van de locaties kan alleen als daar toestemming voor is gegeven. Parkeren buiten het terrein mag geen onnodige hinder opleveren voor de omwonenden. Eventuele parkeerkosten worden niet verrekend.

59. Opdrachtnemer volgt per locatie het beleid dat wordt gehanteerd voor afvalscheiding. Dit kunnen 1 tot 5 afvalstromen zijn.

-
60. Het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van het gebouw, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit inzake het gebouw, is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de gebruiker en de Opdrachtgever.

-
61. Specifieke informatie Perceel 1

De toiletaccommodaties van zowel het sanitair gebouw Havengebouw (begane grond Havenweg 3) als het sanitair gebouw Tussen Twee Havens (Tussen Twee Havens 5) zijn tijdens het winterseizoen gesloten, met uitzondering van de familiedoucheruimte die in de wintermaanden 2 x per week schoongemaakt wordt.

Het sanitair gebouw van het Havengebouw gaat vanaf 1 april open t/m 1 november. Het sanitair gebouw Tussen Twee Havens opent 1 maand eerder 1 maart t/m 1 november.

-
62. Specifieke informatie Perceel 1

Het Havengebouw, kantoorgedeelte 1e etage (Havenweg 3) is het gehele jaar geopend.

In de periode dat de bovengenoemde gebouwen geopend zijn zullen zij één of twee keer per dag schoon worden gemaakt.

Zie voor het openings- en schoonmaakschema bijlage 12.

-
63. De Sporthallen worden in de regel gedurende 45 weken per jaar schoongemaakt. In deze weken is zowel avond als weekend schoonmaak mogelijk.

-
64. Specifieke informatie Perceel 2

Voor de locaties van de Atletiekvereniging SAV en voetbalvereniging Zouaven geldt dat de werkzaamheden alleen worden uitgevoerd gedurende zes maanden, april t/m september.

Werkzaamheden

65. De Opdrachtnemer stelt per locatie een helder en praktisch werkprogramma op dat is gebaseerd op het calculatie-/prijsmodel en de aanbestedingsdocumenten, niet alleen op de algemene opleverkwaliteit. Dit programma is begrijpelijk voor schoonmakers, locatiebeheer en de Servicedesk en bevat ten minste de dagelijkse en periodieke werkzaamheden, werktijden, werkuren per keer en een contactpersoon met telefoonnummer. Afwijkingen van het werkprogramma worden door de Opdrachtnemer vastgelegd in het logboek.

-
66. Het werkprogramma wordt ruim voor de start van de dienstverlening afgestemd met de locatiebeheerder en na goedkeuring op locatie beschikbaar gesteld. De Opdrachtnemer zorgt dat alle elementen worden opgeleverd conform de in het calculatie-/prijsmodel vastgelegde frequenties en past het kwaliteitsontwerp en
-

bijbehorende aanwijzingen uit de bijlage volledig toe tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

67. Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.
-
68. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de Opdrachtnemer dit schriftelijk aan de Opdrachtgever. Hierbij geeft de Opdrachtnemer aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de Opdrachtnemer deze af in het logboek.
-
69. Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak of specialistische) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de Opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.
-
70. Conform het calculatiemodel geeft de Opdrachtnemer tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten, waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, et cetera.
-

Werkwijze binnen de overeenkomst

71. Na gunning voert de Opdrachtnemer per locatie een volledige risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit voor zowel de reguliere schoonmaakwerkzaamheden als de glasbewassing. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van de RI&E en neemt hierbij alle voorschriften uit de Arboret en de Arbocatalogus in acht.
-
72. Werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd nadat de RI&E is opgesteld en beoordeeld. Zonder geldige RI&E vinden geen reguliere schoonmaak- of glasbewassingswerkzaamheden plaats.
-
73. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever schriftelijk over alle relevante wijzigingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de werkzaamheden.
-
74. Indien uit de RI&E blijkt dat het glas uit bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd moeten worden gewassen, brengt de Opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere leveranciers te laten offereën op deze specifieke knelpunten. De RI&E wordt uiterlijk één week voor uitvoering van de eerste glaswasbeurt ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
-
75. De Opdrachtnemer accepteert dat uitbreiding of inkrimping van locaties gedurende de overeenkomst kan plaatsvinden en treedt hierin flexibel op. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst.
-

-
76. De Opdrachtgever maakt substantiële uitbreidingen of inkrimpingen minimaal zes weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de Opdrachtnemer. Het vervallen of toevoegen van complete locaties wordt minimaal drie maanden vooraf schriftelijk aangekondigd om organisatorische aanpassing door de Opdrachtnemer mogelijk te maken.
-
77. Mutaties als gevolg van locatie-, ruimte-, programma- of frequentiewijzigingen worden periodiek bijgehouden door de Opdrachtgever en leiden tot meer- of minderwerk. Deze mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum, met terugwerkende kracht indien van toepassing, maandelijks of per kwartaal verrekend op basis van de normen en tarieven uit het calculatiemodel.
-
78. De Opdrachtnemer ontvangt mutatieverzoeken schriftelijk. Opdrachtgever ontvangt per kwartaal een financieel mutatieoverzicht ter goedkeuring en ondertekening, waarna verrekening plaatsvindt. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij een proactieve rol van de Opdrachtnemer vereist is om de overeenkomst actueel te houden.
-

Rapportages, overleggen en rapporten

79. De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op de volgende niveaus: Strategisch, Tactisch en Operationeel.
-
80. De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de Opdrachtgever.
-
81. Opdrachtnemer zorgt dat communicatie met de Opdrachtgever middels het (digitaal) logboek mogelijk is.
-
82. De Opdrachtnemer levert uiterlijk vier weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage aan met projectgebonden informatie over de geleverde prestaties. De onderwerpen die deze managementrapportage tenminste moet bevatten staan in eis nummer 19.
De definitieve onderwerpen van de managementrapportage worden na gunning afgestemd.
-

Glasbewassing

Eisen glasbewassing

-
83. De prijzen per m² voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Alle locaties worden na gunning door de opdrachtnemer ingemeten om tot definitieve beurtprijzen te komen.
-
84. Op afroep kan mogelijk op locaties extra bewassing plaatsvinden.
-
85. De Opdrachtnemer voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen binnen-, buiten- en separatieglas. De Opdrachtnemer beheert deze gegevens en verstrekt alle informatie na opname aan de Opdrachtgever, die deze te allen tijde mag verifiëren en gebruiken. Eventuele kosten voor de inventarisatie worden door de Opdrachtnemer in de inschrijving gespecificeerd.
-
86. De Opdrachtnemer levert in de eerste maand van elk kalenderjaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt een jaarplanning per locatie aan. Minimaal twee weken vóór aanvang stemt de Opdrachtnemer de uitvoerings- en opleverdata af met de Opdrachtgever, waarna de exacte uitvoeringsdatum uiterlijk vijf werkdagen vooraf schriftelijk wordt bevestigd. Afwijkingen van de planning kunnen uitsluitend plaatsvinden na overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever en worden minimaal twee weken vooraf schriftelijk gemeld, waarbij de afwijking maximaal twee weken mag bedragen.
-
87. De Opdrachtnemer voert iedere glaswasbeurt in een aaneengesloten periode en zonder onderbreking uit. Indien werkzaamheden niet volgens de vastgestelde planning kunnen plaatsvinden, meldt de Opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk en geeft daarbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd; afwijkingen op verzoek van de Opdrachtgever zijn toegestaan.
-
88. De Opdrachtnemer voert de glasbewassing uit op het glas en de volledige omlijsting, inclusief raamwerk, deuren en vensterbanken, met gebruik van passende methoden en middelen.
-
89. Indien werkzaamheden door weersinvloeden, storingen of gesloten gebouwdelen niet kunnen plaatsvinden, meldt de Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk en worden nieuwe uitvoeringsafspraken gemaakt. De Opdrachtnemer volgt te allen tijde de *Algemene aanwijzingen glasbewassing* die zijn opgenomen in de bijlage.
-
90. Vuilresten, methodefouten zoals lekstrepen of vegen, en morswater op onderliggende oppervlakken zijn niet toegestaan en worden door de Opdrachtnemer volledig verwijderd.
-
91. De Opdrachtnemer voert alle glasbewassingswerkzaamheden uit conform de geldende veiligheids-, gezondheids- en milieuwetgeving en de voorschriften uit de CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het personeel dat op locatie wordt ingezet en zorgt dat alle veiligheidsinstructies en signaleringen door medewerkers worden begrepen en nageleefd.
-

-
92. De Opdrachtnemer houdt actief toezicht op het veilig gebruik van middelen, materialen en gevelinstallaties en waarborgt dat personeel werkt volgens de overeengekomen veiligheidsprocedures. De Opdrachtgever mag werkzaamheden direct laten staken indien veiligheidsmaatregelen niet worden nageleefd of installaties onzorgvuldig worden gebruikt.
-
93. Indien de Opdrachtnemer na een schriftelijke waarschuwing geen corrigerende maatregelen treft, is de Opdrachtgever bevoegd hiervoor bevoegde controle instanties te informeren. Eventuele door deze instanties opgelegde boetes worden verhaald op de Opdrachtnemer.
-
94. De Opdrachtnemer levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de Opdrachtgever. Elke oplevering wordt een digitaal ondertekend door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.
-
95. Na oplevering wordt een werkbon digitaal getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de Opdrachtgever de werkbon van zijn naam en handtekening.
-

Sanitaire voorzieningen

Eisen sanitaire voorzieningen

-
96. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van sanitaire supplies. Dit betekent dat Opdrachtnemer tijdig bestellingen doet om zo de voorraden aan te vullen. De specifieke supplies zijn passend voor de aanwezige dispensers worden tegen marktconforme prijzen doorberekend aan Opdrachtgever. Indien een verbruiksartikel door innovatie of marktontwikkelingen vervalst, wordt minimaal een gelijkwaardig equivalent geleverd met behoud van een eenduidige uitstraling. De aanwezige dispensers blijven ongewijzigd in gebruik en worden op een later moment separaat aanbesteed.
-
97. Het bijvullen van sanitaire benodigdheden vindt plaats conform de vastgestelde werkprogramma's en borgt ononderbroken beschikbaarheid. De Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor correcte en tijdige uitvoering zodat gebouwgebruikers niet misgrijpen.
-
98. Voorraadbeheer van sanitaire verbruiksartikelen wordt op de locaties van de Opdrachtgever uitgevoerd met een minimale voorraad als ondergrens om continuïteit te waarborgen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit voorraadbeheer en meldt technische gebreken aan dispensers direct aan de Opdrachtgever.
-
99. De kosten voor sanitaire verbruiksartikelen worden separaat en gespecificeerd aan Opdrachtgever gefactureerd en maken geen onderdeel uit van de reguliere facturatie voor de dienstverlening. De factuur bevat ten minste een overzicht van de geleverde producten, aantallen, eenheidsprijzen en de bijbehorende locaties. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze kosten te controleren op marktconformiteit.
-
- 100 Opdrachtnemer houdt een controleerbare registratie bij van de levering en het verbruik van sanitaire verbruiksartikelen per locatie. De gefactureerde hoeveelheden zijn herleidbaar tot deze registratie. Bij de factuur voegt Opdrachtnemer een kopie van de bijbehorende pakbon(nen) of afleverbewijzen toe, waaruit de geleverde producten, aantallen en levermomenten blijken. Opdrachtgever heeft het recht om deze gegevens te controleren en steekproefsgewijs te verifiëren.
-

Personeel en organisatie

Eisen Personeel en organisatie

-
101. De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de Opdrachtnemer ervoor garant dat eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
-
102. Uitvoerende medewerkers kunnen voldoende Nederlands spreken en begrijpen om instructies, opdrachten en veiligheidsvoorschriften correct te kunnen opvolgen en adequaat te kunnen communiceren met de opdrachtgever. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).
-
103. Voordat een nieuwe medewerker, tijdelijk of vast, op locatie wordt ingezet, worden naam en inzet aan de Opdrachtgever gemeld. Indien de Opdrachtgever binnen drie werkdagen gemotiveerde bezwaren schriftelijk indient, zorgt de Opdrachtnemer voor directe vervanging van de betreffende medewerker.
-
104. Onderaanneming is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, waarbij de Opdrachtnemer volledig hoofdelijk aansprakelijk blijft voor alle verplichtingen. Inschakeling van een onderaannemer wordt vooraf opgenomen in de inschrijving, inclusief naam en vestigingsadres, en eventuele negatieve gevolgen worden volledig door de Opdrachtnemer afgedekt.
-
105. Op ieder moment moet voor de Opdrachtgever inzichtelijk zijn hoeveel uren daadwerkelijk op locatie zijn gewerkt, zodat toezicht, verantwoording en verschillen van inzicht over ureninzet voorkomen of opgelost kunnen worden. Hiertoe houdt de Opdrachtnemer per locatie een zorgvuldige tijdregistratie bij met inzicht in aanvangs- en eindtijden van uitvoerend en toezichthoudend personeel. Toegangscontrole-tijden mogen worden gebruikt ter verificatie van de geregistreerde uren.
-
106. De tijdregistratie ondersteunt het analyseren van afwijkingen en het maken of bijstellen van afspraken. Alle kosten voor het tijdregistratiesysteem en de bijbehorende administratie komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
-
107. Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich als hiernaar wordt gevraagd kunnen identificeren.
-
108. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht voor aanvang van de werkzaamheden een Verklaring Omtrent Gedrag in te leveren bij de Opdrachtgever. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
-
109. De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen,
-

inclusief vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

110. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens geldende veiligheids-, gezondheids- en milieuwetgeving en de CAO Arbeid en Gezondheid voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het instrueren, begeleiden en toezien op naleving door alle ingezette medewerkers; bijzondere locatievoorschriften van de Opdrachtgever worden na gunning integraal toegepast. Veiligheidsinstructies en signaleringen worden aantoonbaar gelezen, begrepen en nageleefd, inclusief het juiste gebruik van vereiste PBM's.
-
111. Onder meer om redenen van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers.
-
112. De Opdrachtnemer borgt eigen bedrijfshulpverlening (BHV) passend bij de risico's en meldt onveilige situaties onmiddellijk bij de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever, met vermelding van oorzaak en getroffen (of te treffen) maatregelen.
-
113. De Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor zorgvuldig gebruik van alle materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt verhaald op de Opdrachtnemer, die incidenten of beschadigingen onmiddellijk meldt aan de Opdrachtgever.
-