



## Programma van Eisen

Europese Aanbesteding

Schoonmaakdienstverlening het Eemhuis

Datum: 02-04-2026

Versie: 1.0

Status: definitief

**Ervaring delen.**  
**Waarde creëren.**

## Inhoud

<b>Schoonmaakdienstverlening</b>	<b>3</b>
Gewenste contractvorm	3
Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden	3
Overige werkzaamheden	7
Werkzaamheden op afroep	7
Werkdagen en werktijden	8
Gebruik materialen en middelen	8
<b>Glasbewassing</b>	<b>12</b>
<b>Samenwerking</b>	<b>12</b>
Management Opdrachtnemer	12
Communicatie	14
Meldingen	15
Mutaties	17
<b>MVO 17</b>	
Goed werkgeverschap	17
Milieu	18
<b>Prestatiemanagement</b>	<b>19</b>
Samenwerking	20
Tevredenheid Schoonmakers	20
Technische kwaliteit	21
Bedrijfsvoering	21
<b>Personeel</b>	<b>22</b>
Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	22
Veiligheid	25
Signaleringstaken	25
Nulmeting	26

## Schoonmaakdienstverlening

In dit Programma van Eisen wordt ingegaan op de aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

### Gewenste contractvorm

Oprachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

### Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

#### 1.1.1. Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.50 meter hoogte, en ook alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

### 1.1.2. Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL-normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- Bureaukamer                      AQL 7%
- Verkeersruimten                  AQL 7%
- Sanitaire ruimten                AQL 4%
- Overige ruimten                  AQL 7%
- Leslokalen                        AQL 7%>

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.50 meter, en verticale vlakken tot 2.50 meter:
  - Moeten:
    - vrij van gehecht vuil;
    - vrij van los vuil en dicht stof;
    - vrij van methodefouten;
    - aanslagvrij zijn;
    - vrij van afval zijn;
    - tot 3 meter spinragvrij zijn;
    - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
  - Mogen:
    - licht stof bevatten;
    - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
  - Moeten:
    - Urineluchtvrij zijn;
    - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd.
  - Mogen:
    - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- Aanvullend geldt voor vloeren:
- Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof-, vlek- en aanslagvrij;
  - Linoleum vloeren:                      gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlek- en vlek- en aanslagvrij is;
  - Zachte vloerbedekking:                het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen

van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);

- Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.
- **De glasbewassing valt buiten deze scope en valt onder een ander contract.**

### 1.1.3. Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Als een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimte, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en daarom niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- Kopieerapparaten, reproapparatuur, computer- en randapparatuur;
- Koffiezetapparaten;
- Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectiedeel van digiborden;
- Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
- Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- Het vlek vrij maken van plafonds;
- Technische apparatuur in technische ruimten;
- Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- Decoratiemateriaal;
- Beveiligingscamera's;
- Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- Raambeschutting;
- Kunstobjecten;
- Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking.

### 1.1.4. Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- Dagelijks Sanitaire ruimten, verkeersruimten en leslokalen
- Twee keer per week Bureaukamers en overige ruimten

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

### 1.1.5. Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- 1x per jaar Bureaukamers, verkeersruimten (met uitzondering van keuken en pantry's), leslokalen en overige ruimten
- 2x per jaar Sanitaire ruimten, keuken en pantry's
- Jaarlijks worden de houten vloeren in de olie gezet. Dit valt **buiten de scope** en wordt door het Eemhuis zelf geregeld. Voor de schoonmaak is het van belang dat net na de oliebehandeling er niet met water schoongemaakt mag worden.

Opdrachtnemer levert binnen een maand na start contract een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

### 1.1.6. Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten met Opdrachtgever, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

### 1.1.7. Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde containers;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- Glas afvoeren en deponeren in de desbetreffende glasbak;
- Papier scheiden zodat het afgevoerd kan worden via de daarvoor bestemde container;
- Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

### Overige werkzaamheden

Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het periodieke schoonmaakonderhoud. Tenzij anders aangeven dienen de kosten voor deze werkzaamheden opgenomen te worden in de periodieke werkzaamheden in het prijzenblad.

- Het verwijderen van kauwgom aan de onderzijde van het meubilair behoort tot de periodieke werkzaamheden en dient minstens één keer per jaar te gebeuren.
- Alle roosters van de luchtbehandeling horen binnen de scope.
- Kauwgom van de vloer dient verwijderd te worden bij iedere beurt.
- De mat in de Tourniquet reinigen.
- De hoge rugleuningen van de banken stofvrij houden.
- Banken en roosters onder de ramen vuilvrij en stofvrij houden.

#### 1.1.8. Schoonloopmatten

De schoonloopmatten zijn eigendom van opdrachtgever. Tijdens de oplevermomenten van regulier onderhoud dienen de schoonloopmatten aan de kwaliteitseisen te voldoen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met een wisselende vervuilingsgraad door de tijd heen, bijvoorbeeld door weersomstandigheden tijdens verschillende seizoenen.

### Werkzaamheden op afroep

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de Gebouwbeheerder of Manager Facilitair. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;

- Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

## Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie kunnen van maandag tot en met zondag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen.

Op feestdagen kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden.

Op bijna alle locaties wordt overwegend overdag schoongemaakt. Het is wenselijk dat de schoonmaakmedewerker zichtbaar is, maar verstorende activiteiten, zoals stofzuigen, dienen buiten werktijd plaats te vinden. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke tijden aangegeven per locatie. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd op momenten dat er weinig medewerkers aanwezig zijn (buiten kantoor tijden). Dit betreft in de meeste gevallen bijvoorbeeld de avond of weekenden. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

## Gebruik materialen en middelen

### 1.1.9. Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Er is één opkomstruimte van waar de medewerkers naar hun taak vertrekken. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

### 1.1.10. Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is

aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

### **1.1.11. Schoonmaakmachines**

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd;
- Na iedere reparatie.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### **1.1.12. Duurzame (schoonmaak)middelen**

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer

zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk milieusparende machines en/of apparatuur met een zo laag mogelijk elektriciteitsgebruik in;
- Opdrachtnemer zet alleen machines in die laag in geluidsvolume zitten. Dit i.v.m. de omgeving en de dagschoonmaak. Het schoonmaken met machines mag niet tot geluidsoverlast leiden.
- Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten (handzeep, handdoek rollen en tissuepapierproducten) bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door Opdrachtgever;
- De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de verdunningsverhouding te overleggen;
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
  - De onderbouwing voor de verpakkingskeuze;

- De wijze waarop Opdrachtnemer toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
  - Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
- Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

## Glasbewassing

Glasbewassing van de locatie is extern belegd en valt niet binnen de scope van deze aanbesteding.

## Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

### Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

#### 1.1.13. Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de algemene gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 1.1.14. Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdsduur gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

## Communicatie

### 1.1.15. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatieteam	Gebouwbeheerder	Binnen 1 maand na definitieve gunning	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opstart- en implementatieplan;</li> <li>▪ Format (kwartaal) rapportage;</li> <li>▪ RI&amp;E.</li> </ul>
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	CV Eemhuis	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jaarrapportage;</li> <li>▪ Resultaten KPI's;</li> <li>▪ Financiële voortgang;</li> <li>▪ MVO en innovatie;</li> <li>▪ Ontwikkelingen intern en extern.</li> </ul>
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Manager Facilitair	4x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kwartaalrapportage;</li> <li>▪ Resultaten KPI's;</li> <li>▪ Klantbeleving;</li> <li>▪ Klachtenregistratie en -behandeling;</li> <li>▪ Inzet en kwaliteit medewerkers;</li> <li>▪ Financiële voortgang.</li> </ul>
Operationeel	Operationeel coördinator	Gebouwbeheerder	12x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mutaties;</li> <li>▪ Facturatie;</li> <li>▪ Knelpunten en verbeterpunten;</li> <li>▪ Operationele aangelegenheden.</li> </ul>

Tabel 1: Overlegstructuur

### 1.1.16. Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

Opdrachtgever is ook op zoek naar een vorm van ondersteuning die er nu nog niet is. Men wil naar een digitale omgeving voor verder ondersteuning over de schoonmaak op deze locatie. In deze digitale omgeving moet ruimte zijn voor de volgende items:

- Het melden van een klacht of opmerking en het volgen van de opvolging hiervan.
- Operationeel maar ook tactische/strategische gespreksverslagen.
- Managementrapportages.
- Een up to date ruimtestaat.
- VSR-metingen.
- Schoonmaakroosters.
- Planningen voor laagfrequent werk.

## Meldingen

### 1.1.17. Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever moeten klachten en storingen kunnen melden. Bibliotheek Eemland heeft zelf echter geen FMIS. Bibliotheek Eemland wil dan ook gebruik maken van het eigen systeem van de schoonmaakleverancier zodat alles digitaal gevolgd kan worden.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

### 1.1.18. Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

### 1.1.19. Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit.
	2 uur na openingstijden Opdrachtgever	

Tabel 2: Oplostijdenmatrix

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

## Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m<sup>2</sup> dienen als volgt te worden verwerkt:

- Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- Opdrachtnemer levert op de 25<sup>e</sup> van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

## MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

### Goed werkgeverschap

#### 1.1.20. Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

#### 1.1.21. Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren zet Opdrachtnemer voor 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return).

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak.

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de

arbeidsmarkt is en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage 11 SROI Bouwblokkenmethode.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

### **1.1.22. Code verantwoord marktgedrag**

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

## **Milieu**

### **1.1.23. Circulaire economie**

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage wenst te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

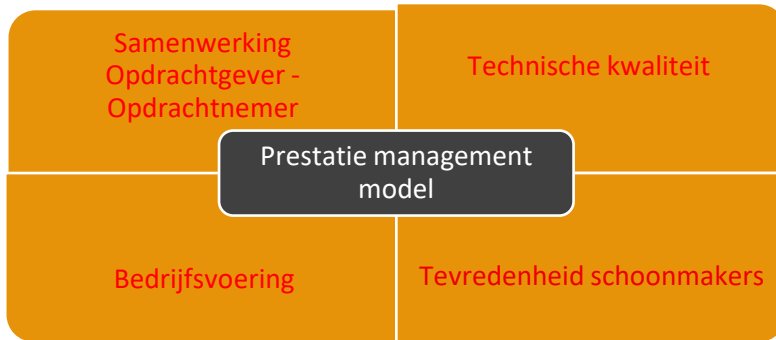
Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

### **1.1.24. Duurzame energie en transport**

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO<sub>2</sub> op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO<sub>2</sub>-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

## Prestatiemanagement

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



*Figuur 1: Prestatie management model*

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

## Samenwerking

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

## Tevredenheid Schoonmakers

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Tevredenheid medewerkers Schoonmaakbedrijf	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar.  <b>N.B.</b> Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met Opdrachtgever</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit FD te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met

			medewerkers van Opdrachtgever.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

### Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal twee keer per contractjaar
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;</li> <li>▪ Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;</li> <li>▪ Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.</li> </ul>			

### Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<p><u>Beschrijving</u></p> <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze</p>			

gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

## Personeel

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

### Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens.

Er is een overnamelijst personeel als bijlage 8 toegevoegd.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

Als één van de huidige medewerkers niet wordt overgenomen, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt vervangen door een andere medewerker waarmee een kostenbesparing gerealiseerd kan worden, wordt de vermindering in kosten doorberekend aan Opdrachtgever.

#### 1.1.25. Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (volgens SVS of gelijkwaardig);

- Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basisopleiding direct leidinggevend' (volgens SVS of gelijkwaardig);
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen zich verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse taal. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan in het kader van de uit te voeren werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- De veiligheidsvoorschriften worden volledig gehandhaafd;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

#### **1.1.26. Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging**

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

#### **1.1.27. Indienstreding**

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet

Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens:

- Naam;
- Functie;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hem aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

### **1.1.28. Vervanging**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

### **1.1.29. Sleutelbeheer**

Opdrachtgever verstrekt op naam pasjes om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. Verlies of vermoedelijk verlies van pasjes wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Sleutels die worden uitgegeven blijven op locatie in de kluis. Bij

constatering van oneigenlijk gebruik van de pasjes en of sleutels wordt deze door Opdrachtgever ingenomen en evt. schade die hierdoor ontstaat wordt verhaald bij opdrachtnemer.

### 1.1.30. Parkeerbeleid

Op de locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer niet gebruik maken van de parkeergelegenheid.

## Veiligheid

### 1.1.31. BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV-opvolging voor het eigen personeel.

### 1.1.32. Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

## Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen<sup>1</sup> en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

## Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

---

<sup>1</sup> Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.