

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Schoonmaak en Glasbewassing

Perceel 1: divers



Waterschap De Dommel

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding.....	4
2 Schoonmaakonderhoud.....	5
2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'	5
2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud	5
2.3 Werkprogramma en planning van schoonmaakwerkzaamheden	5
2.4 Uitgangspunten en prijsopgave schoonmaakwerkzaamheden	6
3 Aanvullende diensten.....	7
3.1 Beschrijving 'aanvullende diensten'	7
3.2 Werkprogramma's aanvullende diensten	8
3.3 Opleverniveaus aanvullende diensten.....	8
3.4 Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten.....	8
4 Glasbewassing.....	9
4.1 Beschrijving 'glasbewassing'	9
4.2 RI&E Glasbewassing	9
4.3 Werkprogramma glasbewassing	9
4.4 Werkprogramma glasbewassing	9
4.5 Werkinstructie en uitvoering glasbewassing	10
4.6 Uitgangspunten en prijs glasbewassing	10
5 Vloeronderhoud	11
5.1 Beschrijving 'vloeronderhoud'	11
5.1.1 Polymeren (conserveren)	11
5.1.2 Machinaal schrobben.....	11
5.1.3 Tapijtreiniging	11
5.2 Werkprogramma's en opleverniveau vloeronderhoud.....	12
5.3 Vloerenboek.....	12
5.4 Uitgangspunten en prijsopgave vloeronderhoud.....	12
6 Mutaties en contractbeheer	13
6.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer.....	13
6.2 Uitgangspunten.....	13
6.3 Tijdelijke mutaties	13
6.4 Permanente mutaties.....	13
6.5 Contractbeheer	13
6.6 Extra opdrachten	14
6.7 Facturatie.....	14
6.8 Managementrapport	15
7 Kwaliteitsbeheer.....	16
7.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) - Kwaliteit	16

7.2	Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.....	16
7.3	Overzicht afgesproken KPI	17
7.4	Incentive schoonmaakkostenreductie	18
8	Personeel.....	19
8.1	Personeelsbezetting	19
8.2	Kwalificaties uitvoerend personeel	19
8.3	Kwalificaties leidinggevend personeel.....	19
8.4	Taalvaardigheid	20
8.5	VOG verklaring	20
8.6	Persoonsgegevens en AVG	20
8.7	Legitimatie	20
8.8	Aanwezigheidsregistratie en procedure	21
8.9	Kledingvoorschriften	21
9	Uitvoering dienstverlening	22
9.1	Onderaanneming	22
9.2	Klachtenprocedure.....	22
9.3	Werkrooster	22
9.4	Werktijden.....	22
9.5	Materialen, middelen en machines	22
9.6	Sanitaire verbruiksartikelen	23
9.7	Afval en -verwijdering	24
9.8	Huis- en veiligheidsregels.....	24
9.9	Parkeren en fietsenstalling	24
9.10	Betreding van de locaties	24
9.10.1	Toegang.....	24
9.10.2	Sleutelbeheer.....	24
9.10.3	Betreden en verlaten van ruimten.....	25
10	Communicatie	26
10.1	Overlegstructuur	26
10.2	Logboek	26
10.3	Objectboek.....	26
10.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	26
11	Vorbereiding en start van de overeenkomst.....	27
12	MVO – Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving.....	28
12.1	MVI criteria.....	28
12.2	Social Return on Investment (SROI)	28
12.3	Gedragsregels bedrijfsvoering.....	28
13	Prijs, indexering en CAO	29
13.1	Overeenkomst	29
13.2	Prijs	29
13.3	Indexering	29

13.4	CAO schoonmaak.....	30
14	Toelichting opgave prijs	31
14.1	Invulinstructies	31
14.2	Uitgangspunten algemeen.....	31
14.3	Handleiding PRI01. Inschrijvingsdocument.....	31

1 Inleiding

In dit document wordt een nadere omschrijving en toelichting gegeven over de technische specificaties van de Opdracht.

Tijdens de looptijd van het contract kan dit document gebruiken als naslagwerk.

Door in te schrijven op deze Opdracht, verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de genoemde procedures. Daarnaast verklaart Inschrijver dat zij, indien van toepassing, de gevraagde bijlagen/ bewijsstukken toevoegt.

In dit document worden een aantal begrippen en termen gebruikt, gebaseerd op het SIS-Trefwoordenregister van Vereniging Schoonmaak Research (<https://www.vsr-schoonmaak.nl/kennisbank/trefwoorden>). Deze zijn opgenomen in PVE01. "Bijlagen Programma van Eisen - Uitleg".

2 Schoonmaakonderhoud

Schoonmaakonderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

2.1 Beschrijving 'schoonmaakonderhoud'

Onder "schoonmaakonderhoud" wordt verstaan het verwijderen van vuil en andere elementen die storend zijn voor mens en dier, materiaal en/of omgeving.

Bij de uitvoering van deze Opdracht is sprake van een hybride overeenkomstvorm:

- **Hybride overeenkomst:**
Deze combinatievorm legt de nadruk op het behalen van een kwalitatief eindresultaat (resultaatgericht), maar stelt ook een minimale inspanningsverplichting. Deze verplichting heeft betrekking op het aantal in te zetten uren voor schoonmaak en toezicht. Het minimumaantal berekende uren geldt als harde eis voor de uitvoering gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.2 RI&E Schoonmaakonderhoud

Alle opgedragen schoonmaakwerkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden, moeten worden uitgevoerd in lijn met de doelstellingen en maatregelen uit het ARBO-convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de Arboretgeving door zijn medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

In het kader van veiligheid en arbo is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever met betrekking tot alle ingezette medewerkers op het project. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden van zijn medewerkers over relevante wijzigingen en ontwikkelingen binnen de Arboretgeving. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat alle verstrekte instructies en veiligheidsmeldingen worden gelezen, begrepen en toegepast door zijn medewerkers.

Tot slot dient de Opdrachtnemer de AAS-lijsten¹ actief te beheren en actueel te houden.

2.3 Werkprogramma en planning van schoonmaakwerkzaamheden

Voor elke ruimtetechnische categorie is een schoonmaakprogramma opgesteld met bijbehorend frequentieschema, gericht op het behalen van het gewenste opleverniveau.

De beschreven werkzaamheden in het programma dienen als richtlijn. De Opdrachtnemer mag, indien dit leidt tot een beter resultaat of meer efficiëntie, andere methoden of hulpmiddelen inzetten. De Opdrachtgever dient hiervan wel vooraf op de hoogte te worden gesteld.

Naast de schoonmaakwerkzaamheden die regelmatig uitgevoerd worden (hoogfrequent), bevatten de indicatieve werkprogramma's ook minder frequent uitgevoerde taken (laagfrequent). Voor deze werkzaamheden geldt dat ze planmatig moeten worden uitgevoerd. Tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair dienen binnen één week volledig te zijn afgerond. Hierbij mag een verdeling worden gemaakt op basis van ruimtetechnische categorie en/of etage/ bouwdeel.

2.3.1 Planning laagfrequente werkzaamheden

De Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na aanvang van de Overeenkomst een definitieve jaarplanning aan te leveren, waarin per week (weeknummer) staat aangegeven wanneer de laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd.

Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens planning kunnen worden uitgevoerd, moet dit tijdig en schriftelijk aan de Opdrachtgever worden gemeld, inclusief de datum waarop de werkzaamheden alsnog plaatsvinden. Daarbij gelden de volgende maximale afwijkingen van de planning:

- Tot en met 26 keer per jaar (tussenbeurt): geen afwijking toegestaan
- 12 tot en met 4 keer per jaar (tussenbeurt): maximaal 1 week afwijking

¹ Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud

- 3, 2 of 1 keer per jaar (eindbeurt): maximaal 2 weken afwijking

Uit de jaarplanning moet blijken dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaak zijn opgenomen. Overige werkzaamheden (met een frequentie van meer dan één keer per jaar) moeten gelijkmatig over het kalenderjaar worden verdeeld.

Na iedere wijziging past de Opdrachtnemer de jaarplanning aan. De aangepaste planning wordt voorzien van vernieuwde werkinstructies en ter informatie verstrekt aan de Opdrachtgever.

2.3.2 Taakkaarten en werkinstructies

Op basis van het indicatieve werkprogramma, het frequentieschema en de gebruikersafspraken stelt de Opdrachtnemer – indien gewenst door Opdrachtgever - taakkaarten op voor de schoonmaakmedewerkers. Een kopie van deze taakkaarten dient dan binnen vier weken na de start van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever te worden verstrekt. De Opdrachtgever heeft inspraak in zowel de vormgeving als de inhoud van deze taakkaarten.

2.3.3 Afwijkingen en aanpassingen

Kleine afwijkingen per afdeling of locatie zijn toegestaan, mits deze op verzoek van de Opdrachtgever plaatsvinden. De hoofdfrequentie van het werkprogramma mag hierbij niet worden aangepast. Alle afwijkingen moeten in het logboek worden vastgelegd. Twee keer per jaar wordt gezamenlijk beoordeeld of bepaalde afwijkingen structureel worden opgenomen in het werkprogramma.

2.3.4 Bijlagen

- De werkprogramma's, inclusief toelichting, zijn opgenomen in onderdeel 'Bijlagen' onder document: **PVE02. – Werkprogramma's Schoonmaak**.
- De opleverniveaus voor schoonmaak zijn opgenomen in onderdeel 'Bijlagen' onder document **"PVE03. – Opleverniveaus schoonmaak"**.

2.4 Uitgangspunten en prijsopgave schoonmaakwerkzaamheden

In de prijsopgavebladen, opgenomen in onderdeel 'Prijs' onder **PRI01. Inschrijvingsdocument**, dient de Inschrijver de benodigde uren en bijbehorende kosten voor de schoonmaakwerkzaamheden in te vullen.

De calculatie moet gebaseerd zijn op de volgende uitgangspunten:

- Het aantal werkbare dagen, zoals gespecificeerd in bijlage **PRI01**.
- Werkdagen van maandag tot en met vrijdag

Inschrijver dient bij het opstellen van de calculatie uit te gaan van de frequenties zoals vermeld in de ruimtestaten en de bijbehorende werkprogramma's.

Voorafgaand aan elk nieuw kalenderjaar worden de productie- en toezichturen opnieuw vastgesteld op basis van het werkelijke aantal werkbare dagen. Indien van toepassing worden aanpassingen doorgevoerd op ruimteniveau in de ruimtestaat.

Periodieke schoonmaak (frequentie <dan 12x per jaar) worden in overleg met Waterschap De Dommel gepland en uitgevoerd. Overige laagfrequente werkzaamheden (minder dan één keer per 7 dagen, maar vaker dan 12 keer per jaar) moeten gelijkmatig worden verspreid over de resterende reguliere werkdagen van het jaar.

3 Aanvullende diensten

Wanneer aanvullende diensten worden uitgevoerd (niet per definitie schoonmaakwerkzaamheden), moeten deze altijd plaatsvinden met inachtneming van alle geldende wettelijke voorschriften op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu.

Schoonmaakwerkzaamheden moeten daarnaast worden uitgevoerd conform de richtlijnen uit de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, voor zover van toepassing (m.b.t. arbeidsomstandigheden)

3.1 Beschrijving 'aanvullende diensten'

Onder 'aanvullende diensten' wordt verstaan: alle extra werkzaamheden die aanvullend zijn op het reguliere dagelijkse en laagfrequente schoonmaakonderhoud. Deze diensten zijn gespecificeerd in bijlage **PRI01. Inschrijvingsdocument**.

Aanvullende diensten die met een vaste frequentie tijdens de looptijd van de Overeenkomst uitgevoerd moeten worden, zijn opgenomen in het tabblad "Aanvullende diensten" en in het tabblad "Werkplekreiniging" van bovengenoemde bijlage.

Indien voor deze werkzaamheden vaste productie- en/of toezichturen zijn opgenomen, geldt dat deze uren ook daadwerkelijk ingezet moeten worden tijdens de uitvoering van de dienstverlening.

RWZI Tilburg

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Tilburg** bestaan uit:

- Het dagelijks bijvullen en aan de buitenzijde schoonmaken van de koffieautomaat in de personeelsruimte;
- Wekelijks verzorgen van wasgoed (opruimen schone badhanddoeken en kleding, vuil wasgoed klaarzetten).
- Maandelijks koelkasten schoonmaken, wekelijks controleren.
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.
- Dagelijks vaatwasser in- en uitruimen.
- Maandelijks ontkalken van waterkoker en koffiekannen.

RWZI Soerendonk

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Soerendonk** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

RWZI Hapert

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Hapert** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

RWZI Biest-Houtakker

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Biest-Houtakker** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

RWZI Sint-Oedenrode

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Sint-Oedenrode** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

Mierlo SVI

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **Mierlo SVI** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

RWZI Haaren

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Haaren** bestaan uit:

- Het maandelijks reinigen van de binnenzijde van de koelkast;
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.

RWZI Eindhoven

De aanvullende werkzaamheden voor de locatie **RWZI Eindhoven** bestaan uit:

- Het dagelijks bijvullen en aan de buitenzijde schoonmaken van de koffieautomaat in de personeelsruimte.
- Wekelijks verzorgen van wasgoed (opruimen schone badhanddoeken en kleding, vuil wasgoed klaarzetten).
- Maandelijks koelkasten schoonmaken, wekelijks controleren .
- Het 1 keer per kwartaal reinigen van de binnenzijde van de keukenkastjes.
- Dagelijks vaatwasser in- en uitruimen.
- Maandelijks ontkalken van waterkoker en koffiekannen.

Werkplekreiniging

Opdrachtnemer dient 1x per jaar een werkplekreiniging op alle locaties uit te voeren. Dit omvat printers, beeldschermen, toetsenborden en muizen. En in betreffende ruimte aanwezige presentatiemiddelen (monitoren, beamers, presentatieschermen, etc).

Vooraf wordt een planning overhandigd (locaties en weeknummer uitvoering).

Aanvullend geldt deze reiniging ook voor de voorraad gebruikte laptops die in opslag zijn bij de servicedesk.

Schoonmaakonderhoud tijdelijke huisvesting RWZI

Naar verwachting zal er gedurende de looptijd regelmatig tijdelijke huisvesting worden ingericht (bouwketen etc.)

Hiervoor wordt per type ruimte (sanitair, kantoor, vergaderzaal etc.) hetzelfde werkprogramma aangehouden. Voorafgaande aan de ingebruikname van een dergelijke voorziening wordt een calculatie opgesteld met een aangepaste prestatienorm en vastgesteld wat de ondergrens van betreffende ureninzet is. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met aan- en aflooptijden in die situaties waar betreffende tijdelijke locatie zich niet in de directe nabijheid van andere schoon te houden objecten ligt. Deze ureninzet vormt de basis voor uitbreiding van de vaste aanneemsom voor betreffende locatie.

3.2 Werkprogramma's aanvullende diensten

De aanvullende diensten worden uitgevoerd volgens de omschrijving in het werkprogramma. Na gunning van de opdracht dient de Opdrachtnemer deze werkzaamheden, indien van toepassing, op te nemen in de reguliere werkprogramma's schoonmaak.

3.3 Opleverniveaus aanvullende diensten

Na gunning moeten de gewenste opleverniveaus van aanvullende diensten, waar van toepassing, worden opgenomen in de bestaande opleverniveaus voor schoonmaak. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtgever.

3.4 Uitgangspunten en prijs aanvullende diensten

In het tabblad "Aanvullende diensten" van bijlage **PRI01**, moet de Inschrijver het aantal uren en de bijbehorende kosten voor deze diensten invullen.

De calculatie moet worden gebaseerd op de frequenties zoals opgenomen in genoemd tabblad. Jaarlijks, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, worden de productie- en toezichten opnieuw vastgesteld op basis van het daadwerkelijk aantal werkbare dagen. De aanpassing wordt vervolgens verwerkt in de kostenmatrix.

4 Glasbewassing

Alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. Daarnaast moeten deze werkzaamheden worden uitgevoerd conform de richtlijnen zoals opgenomen in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (voor zover van toepassing op arbeidsomstandigheden).

4.1 Beschrijving 'glasbewassing'

Onder glasbewassing wordt verstaan: het reinigen van het glas en de directe omlijsting (tot maximaal sponsbreedte (200-250mm)), met behulp van geschikte methodes en reinigingsmiddelen. Met omlijsting wordt bedoeld: het geheel waarin kozijnen, ramen, sponningen en deuren zijn gevat. Eventueel aanwezige vensterbanken en uitstekende onderdelen zoals zonweringkappen maken hier eveneens onderdeel van uit.

Bij iedere wasbeurt moeten eventuele lekstrepen of morswater op onderliggende delen (zoals beplating, vensterbanken, meubilair of vloeren) worden verwijderd. Hechtend vuil (bijvoorbeeld stopverf, stickers, tape, kit- of lijmresten) moet worden verwijderd met passend materiaal.

Inschrijver mag ervan uitgaan dat er sprake is van incidentele aanwezigheid van gehecht vuil. Indien er sprake is van structurele aanwezigheid van gehecht vuil, moet de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken maken over het al dan niet verwijderen van dit vuil en de eventuele meerkosten die hieruit voortvloeien.

Na iedere wasbeurt dient Opdrachtnemer de glasbewassing op te leveren bij de contactpersonen van Opdrachtgever. Deze kunnen een (steekproef) controle op de uitgevoerde glasbewassing uitvoeren. Alle werkzaamheden dienen opnieuw gedaan te worden als bij de steekproef controle door de Opdrachtgever geconstateerd wordt dat bij meer dan helft bewassen glas/gevelpanelen e.d. fouten zijn gevonden, zoals:

- niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten),
- methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen),
- spinrag.

Eventueel aanwezige 'verfspatten' worden niet als verstoring beschouwd.

Inzet en gebruik van tuckerpole is beperkt mogelijk, altijd in overleg met Opdrachtgever.

4.2 RI&E Glasbewassing

Er is een Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E) glasbewassing voor het Waterschapshuis beschikbaar, toegevoegd als bijlage **PVE04. RI&E Waterschapshuis**.

Na gunning dient de Opdrachtnemer een actuele RI&E op te stellen, te controleren en actueel te houden bij mutaties of wijzigingen in wetgeving. Na elke mutatie levert de Opdrachtnemer kosteloos een digitale versie aan bij de Opdrachtgever.

Op het moment dat RI&E niet (volledig) aanwezig is, worden deze door Opdrachtnemer binnen 4 weken en voor de eerste wasbeurt geactualiseerd. Latende Opdrachtnemer kan daarbij verantwoordelijk worden gehouden voor de kosten.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van de ingezette medewerkers en moet zorgdragen dat instructies en veiligheidsvoorschriften door iedereen gelezen, begrepen en toegepast worden.

4.3 Werkprogramma glasbewassing

In onderdeel 'Bijlagen' is het werkprogramma opgenomen: **PVE05**. "Werkprogramma glasbewassing".

4.4 Werkprogramma glasbewassing

In onderdeel 'Bijlagen' treft de Inschrijver **PVE06**. "Opleverniveau glasbewassing" aan.

4.5 Werkinstructie en uitvoering glasbewassing

De glasbewassing van het gevelglas, aan de buiten- en binnenzijde, en het separatieglas (aan beide zijden) dient te worden uitgevoerd in de volgende frequentie en uitvoeringsmoment:

- **Gevelglas binnen/buiten:** 3 keer per jaar zuiveringen, 2 keer per jaar waterschapshuis
- **Separatieglas:** 3 keer per jaar zuiveringen, 2 keer per jaar waterschapshuis
- **Uitvoeringsmomenten:** maart, juli en oktober, in overleg met de Opdrachtgever.

De uitvoering per beurt moet in één aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden.

Opdrachtgever wil graag een jaarplanning op weekniveau van de geplande uitvoering. Indien omstandigheden uitvoering in de geplande week verhinderen, wordt een nieuwe planning afgegeven; die ligt binnen maximaal 2 weken na de geplande uitvoering.

Minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden dient de Opdrachtnemer de contactpersonen op locatie te informeren, zodat eventuele obstakels (zoals meubilair) door de Opdrachtgever kunnen worden verwijderd. Geconstateerde gebreken tijdens uitvoering moeten direct worden gemeld aan de Opdrachtgever.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden gelden de volgende eisen:

- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel (met een pH-waarde van circa 7). Milieuvriendelijke en gebruiksvriendelijke alternatieven met een licht afwijkende pH-waarde zijn toegestaan, mits de reiniger geen schade toebrengt aan het glas, de kozijnen, de rubbers of het milieu. De opdrachtnemer dient de pH-waarde van het gebruikte reinigingsmiddel te specificeren in zijn offerte, inclusief een veiligheidsinformatieblad;
- Persoonlijke beschermingsmiddelen worden door de Opdrachtnemer verstrekt;
- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever geleverd, maar door de Opdrachtnemer;
- Glazenwassers dragen altijd bedrijfskleding, ook in de zomer
- Bij gebruik van hoogwerkers of ladders moet het werkgebied worden afgezet volgens geldende regelgeving. Wanneer dit niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door de Opdrachtgever;
- Bij gebruik van hoogwerkers moeten geschikte rijplaten worden gebruikt ter bescherming van vloeren en/of ondergrond
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement "betreden daken" en het reglement "gevelinstallaties" toegepast te worden;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

Voordat uitvoering van specialistische schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden op de buitenlocaties kan plaatsvinden, dient Opdrachtnemer over een werkvergunning te beschikken. Deze werkvergunning dient Opdrachtnemer telkens tijdig zelf aan te vragen bij de Opdrachtgever.

4.6 Uitgangspunten en prijs glasbewassing

In bijlage **PRI01. Inschrijvingsdocument** tabblad **IVM Glas**, moet de Inschrijver de bijbehorende uren en kosten voor glasbewassing opgeven.

De kosten voor benodigde hulpmiddelen, zoals hoogwerkers, steigers, persoonlijke beschermingsmiddelen en communicatiemiddelen, moeten afzonderlijk en gespecificeerd per post worden ingevuld.

De calculatie moet worden gebaseerd op de in het tabblad *IVM Glas* aangegeven frequenties.

5 Vloeronderhoud

Alle vloeronderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften. Daarnaast moet het vloeronderhoud worden uitgevoerd conform de voorschriften uit de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

5.1 Beschrijving 'vloeronderhoud'

Onder "vloeronderhoud" wordt verstaan het dagelijks schoonmaken en laagfrequent reinigen en onderhouden van de vloeren (met uiteenlopende afwerkingen).

Onder dagelijks vloeronderhoud wordt verstaan het stofwissen, stofzuigen, of klamvochtig reinigen van de vloer volgens de vastgestelde frequenties.

5.1.1 Polymeren (conserveren)

Onder polymeren (conserveren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen);
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte, inclusief het plaatsen van de meubels en dergelijke zoals aangetroffen bij start van de werkzaamheden.

De Opdrachtgever hanteert binnen haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieubesparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. In dat kader wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van innovatieve, milieusparende materialen, middelen, methodes en technieken.

Overige bepalingen:

- Bij **nieuwe linoleum vloeren** met een door de fabrikant aangebrachte beschermlaag, geldt dat polymeren voornamelijk niet nodig is. Deze vloeren dienen periodiek gereinigd te worden conform het onderhoudsadvies van de betreffende fabrikant.
- **Sealen en/of poriën vullen** mag alleen worden uitgevoerd indien dit noodzakelijk blijkt voor het behalen van het overeengekomen kwaliteitsniveau. De Opdrachtgever dient hierover **vooraf** geïnformeerd te worden. Aan de hand van een prijsvoorstel waarin een specificatie van de meerkosten zijn opgenomen, zal de Opdrachtgever al dan niet schriftelijk toestemming verstrekken.

5.1.2 Machinaal schrobben

Onder machinaal schrobben van stenen vloeren wordt verstaan: het reinigen en onderhouden van de vloer met een eenschijfmachine in combinatie met een waterzuiger en/of schrobzuigmachine ("automaat schrobben").

Ook hierbij geldt dat het verplaatsen en terugplaatsen van verplaatsbaar meubilair tot de taken van de Opdrachtnemer behoort.

5.1.3 Tapijtreiniging

In de werkprogramma's voor Het Waterschapshuis te Boxtel, is rekening gehouden met een jaarlijkse tapijtreiniging van alle ruimten met de vloerafwerking: tapijt. Deze reiniging moet jaarlijks worden uitgevoerd op de vrijdag, direct na Hemelvaart, wanneer er geen medewerkers aanwezig zijn.

Tapijtreiniging dient duurzaam te worden uitgevoerd. Duurzaam tapijtreinigen kan door het gebruik van milieuvriendelijke methoden en producten.

5.2 Werkprogramma's en opleverniveau vloeronderhoud

Voor elke vloerafwerking is een specifiek werkprogramma met bijbehorende frequenties opgesteld om het gewenste opleveringsniveau te waarborgen.

De beschreven werkwijze geldt als richtlijn. Indien een andere methode of hulpmiddel een efficiënter of beter resultaat oplevert, wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij, na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever, zijn uitvoering aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke verbeteringen proactief signaleert en implementeert.

Het vloeronderhoud moet worden uitgevoerd conform de frequenties zoals opgenomen in de werkprogramma's schoonmaak (onderdeel vloeren). De Opdrachtgever beschouwt vloeronderhoud als onlosmakelijk onderdeel van de schoonmaakdienstverlening.

De werkzaamheden worden opgeleverd volgens de opleverniveaus die zijn vastgelegd in het document "**Opleverniveaus schoonmaak – onderdeel vloeren**".

Laagfrequent vloeronderhoud moet worden uitgevoerd conform de werkinstructie zoals opgenomen in **PVE07. "Bijlagen Programma van Eisen - Overig"**.

5.3 Vloerenboek

De Opdrachtnemer is verplicht een **vloerenregistratie** bij te houden. Hierin wordt per locatie en per ruimte vastgelegd: welke vloeronderhoudshandelingen zijn uitgevoerd en met welke producten dit is gedaan.

De vloerenregistratie (hierna te noemen "vloerenboek" – dit mag ook een andere vorm zijn) moet gedurende de overeenkomst up-to-date blijven en inzicht bieden in de geschiedenis. **Uiterlijk vier weken na ingangsdatum van de overeenkomst** moet de inhoud en opmaak van het vloerenboek definitief zijn vastgesteld door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever. Het document moet **binnen drie maanden na start van het 1e contractjaar** volledig operationeel zijn.

Het vloerenboek moet te allen tijde beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever en dient bij afloop van de overeenkomst in digitale vorm te worden overgedragen.

In de huidige overeenkomst is geen vloerenboek beschikbaar.

5.4 Uitgangspunten en prijsopgave vloeronderhoud

Op het prijsopgaveblad dat is toegevoegd aan onderdeel 'Prijzen', **PRI01. Inschrijvingsdocument**, dient de Inschrijver de uren en prijzen op te geven voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud, inclusief vloeronderhoud.

De calculatie moet gebaseerd zijn op de volgende uitgangspunten:

- Het aantal werkbare dagen, zoals gespecificeerd in bijlage **PRI01**
- Werkdagen van maandag tot en met vrijdag

Inschrijver dient bij het opstellen van de calculatie uit te gaan van de frequenties zoals vermeld in de ruimtestaten en de bijbehorende werkprogramma's.

Voorafgaand aan elk nieuw kalenderjaar worden de productie- en toezichturen opnieuw vastgesteld op basis van het werkelijke aantal werkbare dagen. Indien van toepassing worden aanpassingen doorgevoerd op ruimteniveau in de ruimtestaat.

Periodieke schoonmaak (frequentie minder dan 12x per jaar) wordt in overleg met Waterschap De Dommel gepland en uitgevoerd. Overige laagfrequente werkzaamheden (minder dan één keer per 7 dagen, maar vaker dan 12 keer per jaar) moeten gelijkmatig worden verspreid over de resterende reguliere werkdagen van het jaar.

6 Mutaties en contractbeheer

6.1 Rolverdeling Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gebaseerd op een professionele en gelijkwaardige relatie. De Opdrachtgever treedt hierbij op als regievoerder, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operationele uitvoering van de werkzaamheden. Daarbij is er rechtstreeks contact tussen de Opdrachtnemer en de interne klant van de Opdrachtgever.

Wanneer de inspanningen van de Opdrachtgever voor het contract- en kwaliteitsbeheer, en deze regierol in brede zin groter zijn dan realistisch te verwachten, en deze overschrijding (bijvoorbeeld in de vorm van extra communicatie, operationele ondersteuning, administratie, etc.) aantoonbaar te wijten is aan het slecht presteren van de Opdrachtnemer, dan zullen deze meerkosten bij de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

6.2 Uitgangspunten

Alle wijzigingen in de dienstverlening worden verwerkt binnen het contractbeheer op basis van de kengetallen en uurtarieven zoals door de Inschrijver opgenomen in zijn Inschrijving

Opdrachtnemer dient **binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst** eventuele afwijkingen in de ruimtegegevens schriftelijk te melden aan de Opdrachtgever. Na deze termijn worden alleen wijzigingen verwerkt die voortkomen uit: verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtelfunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever

6.3 Tijdelijke mutaties

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen gebouwen (deels of volledig) tijdelijk buiten gebruik zijn, bijvoorbeeld wegens verbouwing of onderhoud. In dergelijke gevallen is de Opdrachtgever gerechtigd om (een deel van) de overeengekomen werkzaamheden tijdelijk te laten vervallen.

De Opdrachtnemer wordt hierover uiterlijk één maand voorafgaand schriftelijk geïnformeerd, inclusief startdatum en verwachte duur van de onderbreking. Zodra de werkzaamheden hervat kunnen worden, wordt dit eveneens schriftelijk gecommuniceerd.

Voor de periode waarin geen werkzaamheden plaatsvinden, is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het betreffende object(gedeelte). De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het in een later stadium alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

6.4 Permanente mutaties

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst voor deze (gedeelten van) objecten op te zeggen. Hierbij wordt een **opzegtermijn van 2 maanden** in acht genomen.

Mutaties worden per kwartaal bijgehouden door Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanhangsel. Opdrachtgever ontvangt hiervan een exemplaar.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken (zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk) **binnen 10 werkdagen** door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de operationele organisatie, zoals contractbeheer, taakkaarten en instructies.

Zo verwacht Opdrachtgever bijvoorbeeld dat er bij een veranderend gebruik van ruimten door Opdrachtnemer gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan.

6.5 Contractbeheer

Voor de uitvoering van het contractbeheer is door de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor het bijhouden en beheren van:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;

- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- onderhoudsstaat vloerenboek;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Bij nieuwe locaties wordt het inmeten van glasbewassing in beginsel altijd door Opdrachtnemer gedaan, in overleg met de Opdrachtgever. De gespecificeerde opgave wordt door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld ten behoeve van het contractbeheer. Bij twijfel behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om (her)metingen uit te laten voeren, waarna een aanpassing in de Overeenkomst wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst één vast aanspreekpunt binnen de organisatie van de Opdrachtnemer voor alle schoonmaak gerelateerde zaken. De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer. De Inschrijver zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

6.6 Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever middels een opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de werkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van de Overeenkomst en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan:

- alle extra opdrachten/ klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.
- Afroepwerkzaamheden waarvoor een raming of indicatief aantal is afgegeven.

Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een schriftelijke aanvraag/offerteverzoek met duidelijke specificaties, zoals: aard van de werkzaamheden, locatie, uitvoeringsmoment, benodigde oppervlakte, enzovoorts.

Binnen vijf werkdagen (of eerder bij spoedgevallen) dient Opdrachtnemer een schriftelijke offerte of bevestiging te leveren met specificatie van tijdsbesteding per eenheid, totaal benodigde tijd, en inzet van middelen.

Voor calamiteiten geldt dat er géén offerte vooraf hoeft te worden overlegd; achteraf worden de werkelijk bestede uren berekend. In overleg kan worden besloten om dergelijke werkzaamheden ten koste te laten gaan van reguliere contracttaken.

6.7 Facturatie

Facturatie dient conform de afspraken en bedragen in de Overeenkomst en bijbehorende aanhangsels plaats te vinden, digitaal (factuurverificatie@kaleidon.nl). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (gedeeltelijke) betaling op te schorten bij geconstateerde tekortkomingen in de dienstverlening, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt. Indien dit het geval is, zal Opdrachtgever de opschorting voorzien van een deugdelijke onderbouwing.

Onderdeel	Soort factuur	Frequentie	Betalingstermijn
Contract schoonmaakwerkzaamheden	Verzamelfactuur – gespecificeerd per gebouw	Maandelijks achteraf	30 dagen na ontvangst factuur
Glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen	Verzamelfactuur per beurt – gespecificeerd per gebouw	Na uitvoering	30 dagen na ontvangst factuur

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de factuur:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.

Opdrachtnemer vermeldt minimaal de volgende informatie op de pakbon:

- Inkoopordernummer/referentienummer.
- Locatie/gebouw.
- Intern afleveradres cq. Kostenplaats.
- Debiteurennummer/klantnummer.
- Artikelnummer.
- Omschrijving van de werkzaamheden/artikelen.

Indien Opdrachtnemer kiest om samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht, dient de factuur die aan Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van Opdrachtnemer te komen en niet van de onderaannemer.

De Inschrijver verklaart zich akkoord met deze werkwijze en zal zijn facturatiestructuur afstemmen op de eisen van de Opdrachtgever.

6.8 Managementrapport

Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een digitale managementrapportage aan Opdrachtgever (of diens vertegenwoordiger), ten minste 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg.

De inhoud en opmaak van deze rapportage worden uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst definitief vastgesteld in overleg tussen beide partijen. Mogelijk te bespreken punten zijn opgenomen in bijlage **PVE07. Bijlagen Programma van Eisen - Overig**.

7 Kwaliteitsbeheer

7.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) - Kwaliteit

De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt beoordeeld via vijf methoden:

- (Bedrijfseigen) systeem voor procescontrole;
- VSR-KMS-meting voor hoogfrequente en periodieke werkzaamheden;
- Beoordeling dienstverlening (BDV);
- Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode.

Toelichting op deze meetmethoden is opgenomen in:

- PVE01. 'Bijlagen Programma van Eisen – Uitleg'.
- PVE07. 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig'.

7.2 Nulmeting en kwaliteitsherstel bij einde contractperiode

Bij een contractwissel wordt op kosten van Opdrachtgever standaard eenmaal een nulmeting uitgevoerd (einde contractperiode).

Indien het resultaat van deze meting niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm(en), wordt de latende Opdrachtnemer hierover geïnformeerd. De latende Opdrachtnemer dient dan vóór uitvoering hermeting de kwaliteit van de werkzaamheden op het overeengekomen peil te hebben gebracht. Eventueel uit de hermeting voortvloeiende kosten (inclusief herstelkosten) zijn voor rekening van latende Opdrachtnemer.

	Nulmeting (einde contractperiode)	Hermeting
KPI-norm	Zoals overeengekomen	Zoals overeengekomen
Uitvoering nulmeting	Binnen 3 maanden voor einddatum Overeenkomst	Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden
Kosten meting	Opdrachtgever	latende Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Gekwalificeerde VSR inspecteur	Gekwalificeerde VSR inspecteur
Resultaat meting < KPI-norm	Herstel moet voor uitvoering hermeting afgerond zijn	Controlerende organisatie maakt herstel begroting (bindend)

7.3 Overzicht afgesproken KPI

	(bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole	Technische meting, Hoogfrequent + periodiek	Beoordeling contractafspraken	Technische meting, Laagfrequent
	<i>Bijvoorbeeld: DKS</i>	<i>VSR-KMS-Kwaliteitsmeetsysteem incl. periodieke werkzaamheden</i>	<i>Beoordeling Dienstverlening (BDV)</i>	<i>Opleveringsprotocol glasbewassing (Glas)</i>
KPI-norm	n.v.t.	7,5	7,5	9,0
Frequentie p/jaar	Dagelijks	4	1	1
Kosten meting Opdrachtgever	n.v.t.	3	1	1
Kosten meting Opdrachtnemer		1	0	0
Kosten HER-meting		Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Uitgevoerd door	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Resultaat meting < KPI-norm	n.v.t.	Start herstel binnen 24 uur en plaatsvinden her-meting binnen: 3 weken (HF) en 1 week (periodiek)		Start herstel binnen 1 week en plaatsvinden her-meting binnen 2 weken
Vast deel malus	n.v.t.	3% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	€ 1.000,00	3% korting op de beurtprijs van de afgekeurde locatie
Variabel deel malus	n.v.t.	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer):	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer):	Afwijking KPI-norm her-meting t.o.v. de overeengekomen KPI-norm (in cijfer):
		≤ 0,50 3,0%	≤ 0,50 € 250,00	≤ 0,50 3,0%
		0,51 ≤ 1,50 5,0%	0,51 ≤ 1,00 € 500,00	0,51 ≤ 1,00 5,0%
		> 1,50 7,5%	1,01 ≤ 1,50 € 750,00	1,01 ≤ 1,50 7,5%
		Korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	1,51 ≤ 2,00 € 1.000,00 > 2,00 € 1.500,00	Korting op de beurtprijs van de afgekeurde locatie
Malus analyse 3 opeenvolgende metingen.	n.v.t.	10% korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud*	n.v.t.	5% korting op de beurtprijs van de afgekeurde locatie

* Een twaalfde deel van de – op het moment van meting van toepassing zijnde - totale jaarlijkse (exclusief BTW) aanneemsom schoonmaakonderhoud (excl. glasbewassing).

7.4 Incentive schoonmaakkostenreductie

Opdrachtnemer zal uit eigen beweging en proactief aan Opdrachtgever voorstellen doen over aanpassingen en innovatieve maatregelen die zullen kunnen leiden tot een structurele verlaging van schoonmaakonderhoudskosten en daarmee tot een geldelijke besparing op de schoonmaakonderhoudskosten. Indien, op basis van door opdrachtnemer gedane voorstellen, geïmplementeerde aanpassingen en innovatieve maatregelen tot een structurele verlaging van de schoonmaakkosten, en daarmee voor Opdrachtgever tot een jaarlijkse geldelijke besparing op deze kosten leiden, zal door Opdrachtgever aan opdrachtnemer aan het einde van het contractjaar waarin de besparing aantoonbaar is gerealiseerd een incentive betaald worden. Het is aan Opdrachtgever om de hoogte van de vergoeding te bepalen en aan opdrachtnemer om de besparing inzichtelijk te maken. Het gaat hier nadrukkelijk om besparingen die niet worden veroorzaakt door verlaging van de kwaliteit of verlaging van het aantal accommodaties of vierkante meters.

De hoogte van de incentive bedraagt minimaal 10% van de jaarlijkse financiële besparing en maximaal 25% van deze direct aantoonbare besparing. De beloning kan bestaan uit een geldelijk bedrag, dat door opdrachtnemer ten minste voor minimaal 75% ten goede komt aan het welzijn van personeel dat werkzaamheden verricht voor opdrachtgever. In dialoog zal tot de best passende incentivemethodiek worden gekomen. Besparingen/innovaties die op initiatief van Opdrachtgever worden gerealiseerd, komen nadrukkelijk niet voor deze regeling in aanmerking.

8 Personeel

8.1 Personeelsbezetting

Een stabiele personeelsbezetting is essentieel voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.

Bij inzet van jeugdigen (18–20 jaar) geldt een voorkeursmaximum van 10% van het totaal aantal contracturen.

Inzet van uitzendkrachten is uitsluitend toegestaan in uitzonderlijke gevallen voor incidentele, kortdurende bezettingsproblemen. De voorkeursnorm is maximaal 5% van het aantal productie-uren per kwartaal, exclusief calamiteitenwerkzaamheden.

Alle mutaties in personeelsinzet (bijv. in- en uitdiensttredingen, locatiewijzigingen) worden vooraf schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever.

Indien daar aanleiding toe is, kan de Opdrachtgever, op basis van een gemotiveerd verzoek, verlangen dat de Opdrachtnemer een medewerker vervangt. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht, aan een dergelijke eis meewerken.

Alle verplichtingen en kosten ten aanzien van personeel zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

8.2 Kwalificaties uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer zet uitsluitend betrouwbaar, voldoende geïnstrueerde en/of geschoolde medewerkers in.

- Onder **geïnstrueerde medewerkers** wordt verstaan: medewerkers zijn voorgelicht over het juiste gebruik van middelen, methoden, doseringen, apparatuur, afvalbeheer en veiligheids- en milieuaspecten. Daardoor zijn zij in staat de werkzaamheden veilig en gezond uit te voeren.
- Onder **algemeen geschoolde medewerkers** wordt verstaan: medewerk(st)ers beschikken over een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerkers verstaan: medewerkers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" (of gelijkwaardig) hebben doorlopen.

Binnen 1 jaar na start van de Overeenkomst dient minimaal 75% van de schoonmaakmedewerkers te voldoen aan de definitie 'algemeen geschoold'. De Opdrachtnemer levert het bewijs hiervan.

Jaarlijks worden in overleg met de Opdrachtgever opleidingsdoelstellingen vastgesteld. Opdrachtgever ziet opleiding en ontwikkeling van personeel als een continu proces, waarbij structurele voortgang zichtbaar moet zijn.

8.3 Kwalificaties leidinggevend personeel

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

De objectleider richt zich op de aansturing en organisatie van de dienstverlening. Ondersteunende taken worden ondergebracht bij een contractbeheerder of een bedrijfsbureau medewerker, die niet operationeel actief is op de werkvloer. Aanstelling van een objectleider gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.

Vereisten verantwoordelijke leidinggevende:

- Minimaal HBO werk- en denkniveau of MBO-diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevende en afsluitend RAS-examen.
- Binnen 6 maanden na aanstelling bij Opdrachtgever: diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) en het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig).

- Bij voorkeur minimaal 1 jaar leidinggevende ervaring binnen de schoonmaak, bij voorkeur op vergelijkbare objecten.

Vereisten leidinggevende glasbewassing:

- MBO werk- en denkniveau.
- Certificaten:
 - Basisopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
 - Aanvullende module Hoogwerker (IPAF, 1 categorie);
 - Module vervolg Glasbewassing;
 - VCA VOL.

Vereisten leidinggevende en medewerkers voor periodiek vloeronderhoud:

- Met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" (of gelijkwaardig).
- De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

8.4 Taalvaardigheid

Medewerkers van Opdrachtnemer moeten kunnen communiceren met medewerkers en bezoekers van Opdrachtgever. Zij moeten minimaal de Nederlandse of Engelse taal in woord op niveau B1 beheersen.

Direct leidinggevend moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.

Indien geen leidinggevende aanwezig is, beheerst ten minste één medewerker ter plaatse de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Onderling spreken medewerkers Nederlands of Engels in aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtgever.

8.5 VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, onderaanneming) die op de locaties van de Opdrachtgever werken, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG). Daarbij geldt:

- de VOG mag maximaal 6 maanden oud zijn bij de start van de overeenkomst/ start van een nieuwe medewerker.
- Op verzoek wordt de VOG voor de start van de werkzaamheden ter inzage getoond aan Opdrachtgever.
- De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
- De VOG blijft in bezit van de Opdrachtnemer.

8.6 Persoonsgegevens en AVG

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Indien er sprake is van een inbreuk op persoonsgegevens, dan kunt u melding maken bij servicedesk@dommel.nl.

8.7 Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen:

- Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens. Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het **inzien** van de betreffende documenten.
- Opdrachtnemer staat ervoor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten.

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het UWV. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Opdrachtnemer zal – indien wettelijk vereist dan wel door Opdrachtgever wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op Opdrachtnemer.

8.8 Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Registratie van de aanwezigheid van alle medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer zal geschieden bij een centraal punt binnen het gebouw van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet dit zelf organiseren (dit kan op meerdere manieren).

Voor het Waterschapshuis geldt dat aanwezigheidsregistratie zal geschieden bij de receptie door middel van het invullen van de lijst "Toegangspassen voor schoonmaakbedrijf". Deze moet dagelijks ingevuld worden door de medewerkers van Opdrachtgever en deze lijst wordt opgeslagen ter controle.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet, kennen het ontruimingsplan en handelen hiernaar indien deze situatie zich voordoet.

8.9 Kledingvoorschriften

Medewerkers van Opdrachtnemer dragen representatieve bedrijfskleding voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist, veiligheidskleding en -schoeisel of persoonlijke beschermingsmiddelen.

Verder geldt:

- Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is in beginsel niet toegestaan, tenzij religieus gemotiveerd (gezicht moet zichtbaar blijven) of noodzakelijk voor de veiligheid.
- Dagelijks wordt schone bedrijfskleding gedragen.
- Direct leidinggevende dragen representatieve kleding.
- In alle gevallen geldt dat Opdrachtgever de representativiteit van de kleding beoordeelt.

9 Uitvoering dienstverlening

9.1 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Op eerste verzoek verstrekt Opdrachtnemer een kopie Uittreksel Kamer van Koophandel en kopie Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer.

De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving van alle eisen door de onderaannemer. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

9.2 Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

9.3 Werkrooster

Het overeengekomen programma van schoonmaakwerkzaamheden moet vertaald wordend naar begrijpelijke werktaken voor het schoonmaakpersoneel.

Aan de hand van de Opleverstaat kan worden vastgesteld welke schoonmaakkwaliteit wordt geleverd bij de oplevering van een locatie.

Voor aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de werktaken ter goedkeuring voor te leggen.

9.4 Werktijden

Opdrachtnemer hanteert bij het uitvoeren van de werkzaamheden de openingstijden zoals deze zijn vastgesteld binnen de organisatie.

Waterschapshuis: maandag tot en met donderdag van 07.00 – 19.00 uur, op vrijdag van 07.00 – 18.00 uur. Opdrachtgever geeft daarbij aan dat het sanitair rond het middaguur sowieso schoon dient te zijn (en heeft de voorkeur voor een vast uitvoeringsmoment).

Zuiveringen: van 08:00 tot 16:00 uur.

Voor de overige objecten zullen de werktijden van de schoonmaak, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld. Als richtlijn kunt u de huidige werktijden aanhouden (start om 07.00 uur). Storende werkzaamheden worden buiten piektijden uitgevoerd, in overleg met de Opdrachtgever.

Opdrachtgever staat open voor dagschoonmaak, met een mogelijke invulling door Social Return medewerkers.

9.5 Materialen, middelen en machines

Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking gedurende de uitvoering van de dienstverlening, waarbij Opdrachtnemer de benoemde zaken voor zijn kosten levert (opgenomen in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud).

Onderdeel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Afsluitbare werkkasten (sleutels in beheer van Opdrachtnemer)	x	
Aansluiting voor wasmachine	x	
Magazijnruimten voor opslag machines en/of middelen	x	
Hangladders (indien van toepassing) en valbeveiliging voor het zekeren van personeel t.b.v. diverse geveldelen aan buitenzijde (Waterschapshuis te Boxtel).	x	
Energie en water (inclusief oplaadvoorzieningen)	x	
Sanitaire hardware en verbruiksartikelen	x	
Gebruik aanwezige internetverbinding	x	
Temperatuur in gebouw tijdens uitvoering dienstverlening niet lager dan 15°C en niet hoger dan 23°C	x	
Structureel aanwezige en afdoende verlichting	x	
Gebruik van herbruikbare microvezeldoeken		x
Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen (inclusief bijbehorende logistiek)		x
Vloeistoffen voor toepassing in watervrije urinoirs (zie onderstaand)		x
Afvalzakken, zoals die momenteel in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden		x

Op het Waterschapshuis wordt gebruik gemaakt van watervrije urinoirs. Zie hiervoor de bijlage [PVE08a](#). 'Mr. Friendly watervrije urinoirs' en bijlage [PVE08b](#). 'Filter vervangen'. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de urinoirs dagelijks worden gespoeld met een emmer water, en de filters in de urinoirs 3x per jaar worden vervangen (zie tevens de meest actuele uitleg op www.mrfriendly.nl).

Op verzoek van Opdrachtgever kan mogelijk productinformatie en/of bijbehorende CO2 belasting worden opgevraagd.

Bij het scheuren van de afvalzakken is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van de ontstane vervuiling.

Goederen mogen niet onbewaakt in verkeersruimten blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg dat sanitaire verbruiksartikelen niet onbewaakt in de gang staan en in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

9.6 Sanitaire verbruiksartikelen

Voor het controleren, aanvullen en bestellen van sanitaire verbruiksartikelen is onderstaande tabel van toepassing.

Onderdeel (Waterschapshuis Boxtel)	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Controleren van o.a. handzeep, toiletpapier en papieren handdoekjes in voorkomende ruimten (dagelijks/ aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Indien noodzakelijk aanvullen van sanitaire verbruiksartikelen (dagelijks/ aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie)		x
Tijdig doorgeven interne bestelling t.b.v. aanvulling in de werkkasten		x
Externe bestelling sanitaire verbruiksartikelen	x	

9.7 Afval en -verwijdering

De Opdrachtnemer draagt zorg voor intern afvaltransport, gescheiden naar de juiste containers. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de calculatie, uitgezonderd werkzaamheden als wegen en registreren.

Door Opdrachtnemer/Opdrachtgever worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

Soort afval	Opdracht-gever	Opdracht-nemer
Verpakkingsglas (potjes en flessen)	x	
Papier en karton	x	
GFT: groente-, fruit- en tuinafval	x	
PMD: plastic, blik en drankenkartons		x
Restafval		x

Opdrachtgever is momenteel met Renewi aan het kijken naar nieuwe afvalinzamelmeubelen. Er kan dan ook nog wat veranderen in het toekomstige afvaltransport.

9.8 Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze zijn opgenomen in bijlage [PVE07](#): 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig'. Opdrachtnemer ziet erop toe dat deze huis- en veiligheidsregels bekend zijn en worden nageleefd door haar medewerkers.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnventariseerd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

9.9 Parkeren en fietsenstalling

De locatie Waterschapshuis is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Diverse haltes liggen in de directe nabijheid van het gebouw.

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer.

9.10 Betreding van de locaties

9.10.1 Toegang

Alle medewerkers (tijdelijk, vast, inval-/inleenkrachten, onderaannemers) van Opdrachtnemer dragen zichtbaar een geldige badge, met daarop vermeld de gegevens van de medewerker eventueel voorzien van een foto. Deze badge fungeert als persoonlijke toegangssleutel voor het openen van een poort en/of deur. Dit kan ook een druppel zijn. Opdrachtgever zorgt ervoor dat het personeel van Opdrachtnemer binnen de afgesproken tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.

Opdrachtnemer zal de badge pas verstrekken indien de betreffende medewerk(st)er een wettelijk geldig legitimatiebewijs kan tonen. Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd.

Opdrachtgever is gerechtigd om een werknemer per direct toegang te ontzeggen, indien daar aanleiding toe is. Opdrachtgever zal de reden hiervoor telefonisch en schriftelijk melden bij de Opdrachtnemer.

9.10.2 Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen

afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden. De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval de sleutel(druppel) langer dan twee werkdagen vermist is, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werktaak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werktaak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werktaak liggen.

9.10.3 Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

10 Communicatie

10.1 Overlegstructuur

Goede communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is belangrijk. Daarom wordt er een vaste overlegstructuur ingericht, zoals beschreven in bijlage **PVE07** 'Bijlagen Programma van Eisen – Overig'.

De Opdrachtnemer stemt de data en tijdstippen van overleggen af met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Vervolgens informeert de Opdrachtnemer de deelnemers schriftelijk.

10.2 Logboek

Voor dagelijkse communicatie tussen de medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een (digitaal) logboek of app gebruikt. De Opdrachtnemer stelt dit kosteloos beschikbaar.

In dit logboek worden bijzonderheden genoteerd die afwijken van het normale proces, zoals technische of bouwkundige gebreken. Ook meldingen over vervuiling of verstoringen worden hier vermeld. Deze worden direct, of uiterlijk bij aanvang van de volgende schoonmaakdag, opgelost en afgemeld.

De objectleiding of voorwerker bekijkt het logboek dagelijks (of bij aanwezigheid) en parafeert deze voor akkoord. Als een papieren logboek wordt gebruikt, moet dit op alle locaties beschikbaar zijn.

Beide partijen raadplegen het logboek dagelijks en nemen zo nodig direct actie.

In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of er al dan niet gebruik kan worden gemaakt van een digitaal logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer).

10.3 Objectboek

De Opdrachtnemer stelt een objectboek beschikbaar, digitaal. Hierin staat alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Het objectboek wordt **uiterlijk vier weken na de start van de Overeenkomst** aan de Opdrachtgever aangeboden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de inhoud en vorm van het boek.

Het objectboek moet minstens één keer per jaar – vóór 1 oktober – worden bijgewerkt.

10.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Tijdens uitvoeringsuren

Bij calamiteiten of ernstige verstoringen tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt verwacht dat medewerkers van de Opdrachtnemer direct handelen. Ze moeten verdere schade voorkomen en de Opdrachtgever direct informeren over de genomen of geplande acties.

Buiten uitvoeringsuren (inclusief weekeind- en feestdagen)

De Opdrachtnemer moet 24 uur bereikbaar zijn ten behoeve van eventuele calamiteiten. Na een melding dient Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

11 Voorbereiding en start van de overeenkomst

De Opdrachtgever vindt een zorgvuldige implementatie belangrijk en streeft ernaar dat de Overeenkomst start op de in de planning genoemde datum.

Voor de implementatie gelden de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk implementatieplan met tijdsplan beschikbaar zijn. Ruim vóór de start van de werkzaamheden vindt er een kennismaking plaats tussen de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en de contactpersoon van de Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde, rekening houdend met de bezetting van het gebouw.
- De wijze van communicatie tijdens de implementatiefase met de Opdrachtgever moet zijn vastgelegd.
- Er moet aandacht zijn voor de eventueel vertrekkende leverancier en diens personeel, indien de opdracht aan een nieuwe dienstverlener wordt gegund.
- De levering van middelen en materialen moet tijdig en goed georganiseerd zijn.
- Tijdens de eerste werkdagen moeten de schoonmakers duidelijke instructies op locatie ontvangen van ervaren schoonmaakinstructeurs.
- Een risico-inventarisatie moet onderdeel zijn van de implementatie, bedoeld om vast te stellen welke risicofactoren aan de opstart en implementatie verbonden zijn en op welke wijze dit door de Opdrachtnemer wordt ondervangen.
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.

Planning laagfrequente werkzaamheden

Uiterlijk vier weken na de startdatum van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer een planning aan, per weeknummer, voor alle laagfrequente werkzaamheden (zoals interieur, vloeren en sanitair) per locatie. Deze planning wordt zowel schriftelijk als digitaal aangeleverd.

12 MVO - Onderneming, Milieu, Mensen en Samenleving

12.1 MVI criteria

De Opdrachtgever stelt als eis dat bij de uitvoering van de Overeenkomst de duurzaamheidscriteria voor schoonmaak worden toegepast, zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid² (gebaseerd op de Europese GPP-criteria) en zijn opgenomen in bijlage **PVE01**. De Opdrachtnemer past deze criteria zoveel mogelijk toe.

12.2 Social Return on Investment (SROI)

Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van het creëren van kansen voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Het doel is om zoveel mogelijk mensen die zonder re-integratiesteun niet of moeilijk aan het werk komen, aan werk of werkervaring te helpen. Het kan hierbij gaan om arbeids-, stage-, en/of leerwerkplekken.

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, minimaal 5% van de jaaromzet van de Opdracht (excl. BTW) te besteden aan Social Return.

De concrete invulling (hoeveel, welk soort mensen, waar inzetten) wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader overeengekomen.

Middels het aanbieden van een Inschrijving verklaart de Opdrachtnemer deze eis te respecteren en transparant en meetbaar te maken voor de Opdrachtgever. Na gunning wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak om te komen tot de beoogde Social Return, nader uitgewerkt.

12.3 Gedragsregels bedrijfsvoering

De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in de ambitie van haar duurzame inkoopproces en ontwikkeling te realiseren en draagt bij aan het bewust omgaan met duurzaamheid. Onderstaande minimale gedragsregels gelden op het gebied van onderneming, milieu, mensen en samenleving.

Onderneming:

- De Opdrachtnemer zet zich in voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).
- De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever waar nodig bij MVO-gerelateerde onderwerpen.
- De Opdrachtnemer publiceert jaarlijks de resultaten en voortgang van haar MVO-beleid.

Milieu:

De Opdrachtnemer doet, aantoonbaar, al wat in zijn vermogen ligt om gebruik van materiaal en materieel die schadelijk zijn voor de omgeving, terug te dringen en/of over te schakelen op milieuvriendelijker materiaal en materieel.

Mensen:

De Opdrachtnemer onderschrijft en past de fundamentele normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) toe:

- tolereert geen enkele vorm van discriminatie of persoonlijke bedreiging;
- accepteert het recht op organisatie;
- ondersteunt het recht op ontplooiing;
- staat geen enkele wijze van kinderarbeid toe;
- draagt zorg voor een gezonde werkomgeving.

Samenleving:

- De Opdrachtnemer investeert in de omgeving waar zij actief is en heeft aantoonbaar beleid op het gebied van maatschappelijke sponsoring.
- De Opdrachtnemer biedt haar medewerkers de mogelijkheid zich maatschappelijk in te zetten.

² zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

13 Prijs, indexering en CAO

13.1 Overeenkomst

De Overeenkomst heeft een maximale initiële looptijd van **acht (8) jaar**, bestaande uit een vaste periode van **vier (4) jaar**. Na deze periode heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst maximaal **viermaal met een (1) jaar** te verlengen.

De uitvoering van de werkzaamheden start per **1 december 2026**.

13.2 Prijs

De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn bindend tot **1 januari 2028**. Deze datum markeert het einde van de zogeheten 'vaste prijs periode'. Eventuele verwachte kostenstijgingen tot dit moment dienen in het aangeboden tarief te zijn verwerkt.

Uitzondering hierop betreft eventuele optredende effecten op de CAO loonkosten die op moment van Inschrijving niet bekend kunnen zijn en veroorzaakt worden door:

- wijzigingen in de CAO loonkosten (nieuwe en/of aanvulling op huidige CAO Schoonmaak), en/of
- wettelijke algemene loonregelingen.

Dergelijke optredende effecten op de CAO loonkosten mogen worden doorberekend via een indexering gerelateerd aan betreffende mutatie van de loonkosten

De tarieven dienen te zijn gebaseerd op het gemiddelde aantal werkbare dagen, zoals opgenomen in **PRI01** "Inschrijvingsdocument", tabblad 'Werkelijk werkbare dagen'.

13.3 Indexering

Na afloop van de vaste prijs periode heeft de Opdrachtnemer het recht om jaarlijks een voorstel tot aanpassing van de tarieven in te dienen. Dit voorstel dient ten minste **twee maanden voor het einde van de vaste prijs periode** schriftelijk en onderbouwd aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Het is niet toegestaan om eerder verkeerd ingeschatte kosten (met uitzondering van cao- en wettelijke loonwijzigingen) alsnog via indexering te corrigeren.

Grondslag

Een indexeringsvoorstel mag uitsluitend gebaseerd zijn op:

- a. Loonkosten: wijzigingen als gevolg van de meest recente cao en/of wettelijke regelingen.
- b. Overige directe en indirecte kosten: gebaseerd op kostenstijgingen met een maximum van een maximale prijsindex conform het CBS prijsindexcijfer DPI 812 'reiniging'

Moment van prijsindexering en looptijd

- a. Component a (loonkosten): wordt aangepast op het moment dat de cao of wet wijzigt. De nieuwe tarieven gelden tot een volgende wijziging. Ook een verlaging moet worden doorgevoerd.
- b. Component b (overige kosten): wordt jaarlijks herzien bij het indexatiemoment.

Onderbouwing

Een eventueel prijsaanpassingsvoorstel moet gespecificeerd zijn naar de componenten die deze wijziging noodzakelijk maken. Dit geldt voor zowel component a als b. In de gehanteerde componenten mag geen andere wijziging worden aangebracht dan wijzigingen in de CAO of wettelijke aanpassingen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst informeert over kostenontwikkeling, afnamepatronen, budgetbewaking en de beschikbare middelen om de omvang van afname van de dienstverlening te sturen om zodoende de aanneemsom te beheersen.

Akkoord van opdrachtgever

Een wijziging van de overeengekomen tarieven gaat pas in als door Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegeven. Opdrachtgever moet **uiterlijk binnen 4 kalenderweken na het aanbieden van voorgestelde wijzigingen** een schriftelijk response geven.

13.4 CAO schoonmaak

Op basis van artikel 44 van de CAO schoonmaak geldt de verplichting tot overname van uitvoerend personeel dat langer dan 1,5 jaar op het object werkzaam is bij de vertrekkende leverancier. Zie **PRI02** "Overname personeel CAO Schoonmaak" (opgenomen bij onderdeel 'Prijs') voor het personeelsoverzicht van de huidige Opdrachtnemer.

De Inschrijving moet gebaseerd zijn op:

- de actuele loontabel uit bijlage III van de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, en
- de cao-loonstijgingen tot en met de laatste cao-periode binnen de vaste prijs periode,
- en op de door Opdrachtgever aangeleverde contractgegevens van het huidige personeel.

Opdrachtgever betaalt geen extra vergoeding aan de nieuwe Opdrachtnemer voor eventuele meerkosten door overname van zittend personeel, ervan uitgaande dat de aangeleverde gegevens correct zijn.

Consequenties onjuiste gegevens

Als blijkt dat het personeelsoverzicht bij contractwisseling onjuist was, en hierdoor de kosten voortvloeiende uit de overnameverplichting hoger zijn dan vooraf berekend, zullen deze kosten verhaald worden op latende Opdrachtnemer.

Indien er meerkosten blijken te zijn, dan zal de latende Opdrachtnemer deze **uiterlijk twee maanden na aanvang van de Overeenkomst** in één bedrag overmaken aan de nieuwe Opdrachtnemer. Dat bedrag wordt vastgesteld aan de hand van de meerkosten voor de eerste 24 maanden van de nieuwe Overeenkomst. Na die 24 maanden wordt de nieuwe Opdrachtnemer geacht de bedrijfsvoering compenserend ingericht te hebben.

14 Toelichting opgave prijs

In onderdeel "Prijs" zijn de formulieren opgenomen die gebruikt moeten worden voor het aanleveren van de aanneemsom(men).

14.1 Invulinstructies

De volgende bijlagen zoals opgenomen in onderdeel "Prijs", dienen door de Inschrijver te worden gehanteerd bij het indienen van de Inschrijving:

- **PRI01.** Inschrijvingsdocument
- **PRI02.** Overname personeel CAO (indien van toepassing)

Verder geldt:

- 1) De Inschrijver moet zelf de juiste gegevens in het betreffend invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten (indien aanwezig) en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.
- 2) De Inschrijver dient de Inschrijvingsdocumenten geheel in te vullen, conform de uitgangspunten zoals gesteld in de Uitnodiging tot Inschrijving, en in zowel Excel als in pdf (alleen het tabblad 'Inschrijfblad') te uploaden. In het pdf-bestand dient de pagina door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver te zijn geparafeerd;
- 3) Bij tegenstrijdigheid van gepresenteerde prijzen in de Excel en pdf-Inschrijvingsdocumenten, prevaleren de prijzen uit de Excel versie van het Inschrijvingsdocument;
- 4) Alle prijzen worden uitsluitend uitgedrukt in de munteenheid "Euro", zijn exclusief BTW en inclusief alle kosten die worden gemaakt;
- 5) Wisselkoersen, dagprijzen etc. hebben geen invloed op de hoogte van de prijzen;

LET OP: De aantallen welke in de prijslijst of een andere plek van deze tender zijn omschreven, vormen een indicatie voor het opstellen van een offerte. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze aantallen. Deze aantallen kunnen niet worden geïnterpreteerd als afnameverplichting of afnamegarantie en zijn slechts indicatief.

Uploaden van prijsbijlage is verplicht. Indien de Inschrijving niet volledig of onjuist is, kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard en terzijde gelegd en dingt Inschrijver niet meer mee naar de gunning.

De Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht uit te breiden of te verminderen met ruimten en/of werkzaamheden. De (financiële) consequenties worden berekend en gemuteerd op basis van de door Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven en weergegeven uitgangspunten voor calculatie.

14.2 Uitgangspunten algemeen

De Opdrachtgever heeft een directiebegroting opgesteld. Deze wordt gebruikt om te toetsen of het budget en de Inschrijvingen passend zijn voor deze Opdracht.

Voor de meest actueel gehanteerde ondergrens en bovengrens dient Inschrijver ook de meest recente Nota van Inlichtingen na te kijken. In de calculatie van tarieven dient de Inschrijver rekening te houden met de eventuele kosten voor de overname van personeel op basis van de in bijlage **PRI02.** "Overname personeel CAO" vermelde gegevens (indien van toepassing).

14.3 Handleiding PRI01. Inschrijvingsdocument

Dit Excel document bestaat uit de volgende tabbladen:

Nr.	Tabblad	Standaard opgenomen?
1	Inschrijfblad	Ja
2	Kengetallen	Ja
3	Ma_vr (maandag tot vrijdag)	Ja
4	Zaterdag	Indien van toepassing
5	Zondag	Indien van toepassing
6	Feestdag	Indien van toepassing
7	Nalooop	Indien van toepassing
8	Werkelijke dagen	Indien van toepassing

9	Invulmatrix SMO (IVM SMO)	Ja
10	Aanvullende diensten	Indien van toepassing
11	Invulmatrix glasbewassing (IVM glas)	Indien van toepassing
12	Uurtariefpobouw contract	Ja
13	Afroep ma-vr	Ja
14	Afroep avonduren	Ja
15	Afroep weekend	Ja
16	Afroep zondag	Ja

De te volgen handelingen voor de diverse tabbladen zijn:

- **Tabblad 1** – geldt als samenvattingsblad waarin de juiste Aanneemsommen vanuit de diverse tabbladen opgenomen dienen te worden. Die leiden tot de totale Inschrijvingssom (zoals aangegeven in het hoofdstuk Beoordeling van de Uitnodiging tot Inschrijving). Dit blad dient rechtsgeldig ondertekend/geparafeerd te worden.
- **Tabblad 2** – toevoegen: gemiddeld kengetal voor de opgegeven programmacodes
- **Tabblad 3 t/m 7** – toevoegen in ruimtestaten: de prestatie m²/uur, kengetal uren/m² per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden (met naloopwerkzaamheden indien van toepassing), gebaseerd op de opleverniveaus en de (indicatieve) werkprogramma's.
 - Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt, geldt: één programmacode, één kengetal. Ter controle: de opgegeven kengetallen in tabblad "kengetallen" dienen altijd overeen te komen met de kengetallen in tabblad "Ma-Vrij".
 - Eventueel differentiëren van kengetallen: door invullen van waarden in de kolom Factor, voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.
 - Bij het berekenen van het totale kengetal ³⁾ moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbare dagen. De te hanteren rekenmethodiek is: maximaal aantal uren/ hoogste werkfrequentie maal de werkelijke werkfrequentie.
- **Tabblad 8** – ter kennisgeving en ondersteuning.
- **Tabblad 9** – opnemen van juiste gegevens. Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in dit tabblad.
 - Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden wanneer het een kleine locatie betreft waar maar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.
- **Tabblad 10 + 11** – toevoegen: uurtarieven, frequenties, ureninzet en afroeprijzen voor inzet van klimmaterialen ten behoeve van glasbewassing.
- **Tabblad 12** – hier maakt Inschrijver inzichtelijk welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij het opstellen van het calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen door invullen van de relevante waarden én formules.
 - Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u, indien van toepassing, verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren (zie tabblad 'werkbaar dagen').
 - De tarieven in dit tabblad dienen exact te matchen met de tarieven waarmee wordt gerekend in de overige tabbladen van de calculatie (ook op decimalen).
- **Tabblad 13 t/m 16** – toevoegen: alle gevraagde tarieven en staffelprijzen in kolom B t/m E. De kolommen F en verder zijn alleen van toepassing indien ingevuld.

³ het kengetal inclusief alle werkzaamheden die zijn opgenomen met een frequentie lager dan 260