

Bijlage 1: Programma van Eisen

Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer, Europese Aanbesteding
Schoonmaakdiensten (reguliere schoonmaak, vloeronderhoud en glasbewassing)
I&A-nummer: I&A_2026_0026

1 Algemeen

- 1.1 In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Door in te schrijven op deze aanbesteding is de opdrachtnemer zonder voorbehoud akkoord gegaan met de eisen. Tevens is de opdrachtnemer akkoord met de eis dat alle kosten die samenhangen met de onderhavige diensten en de daaraan gestelde minimale eisen begrepen zijn in de prijsopgave, zie hiervoor het Prijsformulier 'Standaardformulier B - Prijsformulier'.
- 1.2 Opdrachtnemer dient twee teams operationeel in te zetten. Dit betreft een team voor de schoonmaak van de openbare ruimtes en een team voor de schoonmaak van de warme drankenvoorzieningen.
- 1.3 De in te zetten medewerkers dienen zichtbaar kenbaar te zijn aan degelijke werkkleding.
- 1.4 Opdrachtnemer zorgt ten alle tijden voor continuïteit van de dienstverlening en vervanging van medewerkers.
- 1.5 U gaat expliciet akkoord met de handleiding zoals deze is opgenomen in de bijlage van dit Programma van Eisen.

2 Eisen CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf

- 2.1 De opdrachtnemer voert de schoonmaakwerkzaamheden uit conform de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Opdrachtgever handelt te goeder trouw en zorgt voor de naleving van de CAO jegens zijn personeel, maar draagt er ook zorg voor dat bij onderaanneming, detachering en/of inhuur van personeel wordt voldaan aan de CAO-verplichtingen geldende voor de specifieke bedrijfstak.

3 Uitvoeringseisen – opleverniveau

- 3.1 De opdrachtnemer voert de schoonmaakwerkzaamheden deugdelijk uit volgens de branche standaarden. In de navolgende tabellen is het kwaliteitsniveau beschreven waaraan de opdrachtnemer zich minimaal aan conformeert.

Reguliere schoonmaak - elementen

Element	Opleverniveau na schoonmaak
Aankleedtafel	Stof- en vlek vrij.
Afvalbak/ Prullenbak	Stof- en vlek vrij. Geleegd en zo nodig is de plastic binnenzak vervangen.
Algemeen	Alle elementen zijn vrij van spinrag.
Armatuur/ Bureau lamp	Stof- en vlek vrij.
Behandelbed	Stof- en vlek vrij.
Beugel/ Leuning in sanitair	Stof- en vlek vrij.
Borstelhouder	Stof- en vlek vrij.
Brandblusser	Stof- en vlek vrij.

Bureau	Het bovenblad en handgrepen van de laden zijn stof- en vlek vrij. (Zij)kanten, poten en frame, mits zichtbaar en goed bereikbaar zijn stof- en vlek vrij.
Computer en randapparatuur	Stof- en vlek vrij.
Desinfectiezuil	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.
Deur/ Deurpost*	Stof- en vlek vrij.
Digibord/ Smartboard	Stof- en vlek vrij.
Doorspoelinstallatie	Stof- en vlek vrij.
Douche (opdelen in douche installatie, douche-/natte vloer incl. afvoerputje, de douchewand, etc.)	Stof- en vlek vrij. Het afvoerputje is aan de buitenzijde vrij van haren en dergelijke. (Het douchegordijn valt niet onder de schoonmaak).
Gordijnrail	Stof- en vlek vrij.
Handdoekautomaat	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.
Handdroger	Stof- en vlek vrij.
Hekwerk	Stof- en vlek vrij.
Hygiënezakhouder	Stof- en vlek vrij. De houder is voldoende gevuld.
Kabelgoot mits ontruimd en bereikbaar	Stof- en vlek vrij.
Kapstok	Stof- en vlek vrij.
Kast (hoog)	Handgreep van deuren en laden zijn stof- en vlek vrij. Verticale vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Kast (laag)	De bovenzijde van de kast en handgrepen van deuren en laden zijn stof- en vlek vrij. Verticale vlakken, mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Kast-inbouwdeur	Stof- en vlek vrij.
Keukenblok/ Aanrecht	Bovenzijde en (zij)kanten zijn stof- en vlek vrij.
Kleedcabine (incl. bank, garderobehaak, slot etc.)	Stof- en vlek vrij.
Leiding en buis	Stof- en vlek vrij.
Leuning (in verkeersruimte)	Stof- en vlek vrij.
Lift	Is geen apart element maar wordt opgedeeld in vloer, wand, bedieningspaneel etc.
Luchtverfrisser*	Stof- en vlek vrij. Is voldoende aangevuld of de vulling is vervangen.
Monitor, Beeldscherm, Televisie	Stof- en vlek vrij.
Pedaalemmer	Zie Afvalbak/Prullenbak.
Plafond-/ ventilatierooster	Stof- en vlek vrij.
Planchet	Stof- en vlek vrij.
Plint	Stof- en vlek vrij.
Printer	Zie computer en randapparatuur.
Radiator/ Convectorkast	Stof- en vlek vrij. Handelingen met betrekking tot demontage zijn uitgesloten.
Rand/ Richel	Stof- en vlek vrij.
Recycle-station	Stof- en vlek vrij.
Schaamschot (in sanitaire ruimte)	Stof- en vlek vrij.

Schakelaar/ Contactdoos (uitwendig)	Stof- en vlek vrij. De binnenkant, het stroom houdend gedeelte, is uitgesloten.
Schappen	Stof- en vlek vrij.
Schoolbord c.q. whiteboard	Stof- en vlek vrij, mits onbeschreven.
Spiegel	Stof- en vlek vrij. Strepen door het schoonmaken worden als methodefout aangemerkt.
Stoel/ Bank/ Kruk	Stof- en vlek vrij.
Tafel/ Bijzettafeltje	Bovenzijde is stof- en vlek vrij. Op poten mag wat licht stof aanwezig zijn. Schopstrepen worden niet als fout aangemerkt. Zijkanten mits zichtbaar en goed bereikbaar, zijn vlek vrij.
Tekentafel	Stof- en vlek vrij.
Telefoon	Stof- en vlek vrij.
Toetsenbord	Valt buiten de schoonmaak.
Toiletbril	Stof- en vlek vrij.
Toiletbrilreiniger automaat*	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.
Toiletpapier automaat*	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.
Toiletpot	Stof-, vlek- en kalkaanslagvrij.
Toiletrolhouder*	Stof- en vlek vrij. De houder is voldoende gevuld.
Trap	Stof- en vlek vrij en vrij van losliggende vervuiling.
Tussenschot	Stof- en vlek vrij.
Uitstortgootsteen/ Slokop	Stof-, vlek- en kalkaanslagvrij.
Urinoir	Stof-, vlek- en kalkaanslagvrij.
Vensterbank mits ontruimd en bereikbaar	Stof- en vlek vrij. Ingedroogde spetters (a.g.v. glasbewassing door derden) worden niet als fout gerekend.
Verbandautomaat	Stof- en vlek vrij.
Vloer (harde vloer)	Enkele vlekken en wat losliggend vuil is toegestaan. De vloer voldoet aan het kwaliteitsniveau A-B van de opleverstaat vloeren.
Vloer (tapijt)	Vloerbedekking van textiel vertoont geen vuilverstoring. De vloer voldoet aan het kwaliteitsniveau A-B van de opleverstaat vloeren.
Wandcontactdoos	Zie schakelaars en contactdozen.
Wand en scheidingswand afwasbaar (tegels, kunststof, gelakt hout, separatieglass) met een max. hoogte van 2.20 m.	Stof- en vlek vrij.
Wandverlichting buitenzijde tot een maximumhoogte van 2.20 m	Stof- en vlek vrij.
Wastafel incl. kraan	Stof- en vlek vrij. Op het afdekplaatje van de afvoer komt geen haar en dergelijke voor.
Zeepdispenser*	Stof- en vlek vrij. De automaat is voldoende gevuld.

*RVS elementen dienen behandeld te worden met daarvoor gebruikelijke onderhoudsproducten.

Vloeronderhoud

Definitie	<i>Uitgangspunt voor een optimale situatie is dat de staat van de vloeren zich bevindt tussen niveau A en B.</i>
Vloer linoleum	
A (+)	De vloer is voorzien van een goede bescherm laag en vertoont een egaal schone (matte) glansuitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer is voorzien van een redelijke bescherm laag en vertoont een overwegend egaal schone (matte) glans-uitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer is kaal en heeft geen egaal schone (matte) glansuitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer pvc	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte glans) uitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer rubber	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte) uitstraling. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer steen	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone uitstraling, er is geen cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone uitstraling, er is beperkt cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone uitstraling, er is veel cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloer tapijt	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone uitstraling en vertoont geen vuilverstoringen (los- en gehecht* vuil). Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.

B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone uitstraling, er is beperkte vuilverstoring aanwezig (los- en gehecht* vuil). Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone uitstraling, er is veel vuilverstoringen aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.
Vloeren parket/hout	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte) uitstraling, er is geen cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte) uitstraling, er is beperkt cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte) uitstraling, er is veel cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.

* gehecht vuil (vlekken) met een oppervlakte van maximaal circa 10 cm² worden verwijderd. Grotere vlekken of vervuiling (b.v. ingedroogde koffie en theevlekken) worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever.

Vloeren parket	
A (+)	De vloer vertoont een egaal schone (matte) uitstraling, er is geen cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is goed. Ruimtegebruikers zullen tevreden zijn met de staat van de vloer.
B (0)	De vloer vertoont een overwegend egaal schone (matte) uitstraling, er is beperkt cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.
C (-)	De vloer vertoont geen egaal schone (matte) uitstraling, er is veel cumulatieve vervuiling aanwezig. Het verblijfcomfort is minimaal. Ruimtegebruikers zullen zich storen aan de staat van de vloer.

Glasbewassing

Gevelglas buitenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater. Afnemen met een spons van liggende delen.
Gevelglas binnenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Separatieglas*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Dakglas binnen-/buitenzijde*	Vrij van alle soorten vervuiling. Directe omlijsting en onderliggende delen, vrij van lekstrepen en/of morswater
Geveldelen /beplating/dakgoten van div. afwerkmaterialen	Vrij van alle soorten vervuiling.
Tourniquet*	Verwijderen van vervuiling boven op de tourniquet

* elementen dienen egaal schoon te zijn zonder streep- of vlekvorming



Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. wordt door de dienstverlener verwijderd.

4 Reinigen warme drankenvoorziening

- 4.1 Voor de uitvoering van de operatie van de warme drankenvoorzieningen geldt een maximale inzet van 48 uur per week, verdeeld over de locaties van de Gemeente Amstelveen en Gemeente Aalsmeer.
- 4.2 Het schoonmaken en bijvullen van 31 apparaten op 8 locaties; Raadhuis Amstelveen, Amsterdamseweg, Sportlaan, Zorgvlied, Elsenhove, De Werf, afval breng station en de Escapade.
- 4.3 De opdrachtnemer hanteert een effectieve planning, waarbij expliciet rekening wordt gehouden met het gebruik van verse melk. Dit houdt onder meer in dat melkproducten tijdig en proactief worden aangevuld en, waar nodig, direct na weekenden of vrije dagen (zoals op maandagochtend) worden vervangen om versheid en kwaliteit te borgen. In de huidige situatie zet de opdrachtnemer twee operators in (één op Zorgvlied te Amsterdam en de andere operator op de overige locaties), waarbij dagelijks minimaal één operator tussen 07:00 en 07:30 uur start met de werkzaamheden op het Raadhuis van Amstelveen, zodat de automaten tijdig operationeel en representatief gereed zijn voor gebruik.
- 4.4 De kleding van het schoonmaakteam voor de warme drankenvoorziening dient afwijkend te zijn van de kleding van de reguliere schoonmaak, maar met een professionele uitstraling zoals een overhemd en/of gilette.
- 4.5 De opdrachtnemer levert een all-in operatie service voor alle warme drankenvoorzieningen, waarbij de volledige zorg uit handen van de opdrachtgever wordt genomen. Dit omvat minimaal:
- Het dagelijks operationeel houden van alle warme drankenautomaten;
 - Het voorkomen van uitval, leegstand en vervuiling;
 - Het waarborgen van kwaliteit, hygiëne en continuïteit.
 - De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen van alle benodigde goederen en producten bij de gecontracteerde koffieleverancier van de gemeente. De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat voorraadbeheer, zodanig dat te allen tijde voldoende voorraad beschikbaar is voor continu gebruik, zonder dat sprake is van overmatige of onnodige voorraadopbouw.
 - De opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de ingezette operator beschikt over een geldig rijbewijs. Tevens stelt de opdrachtnemer een auto beschikbaar voor het uitvoeren van de werkzaamheden en het reizen tussen de verschillende locaties.
- 4.6 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- Het (bij)vullen van alle ingrediënten (zoals koffie, thee, (verse) melk, cacao e.d.) Bij vervanging van melk wordt een zichtbaar label met vervangingsdatum aangebracht;
 - Het (bij)vullen van toebehoren roerstaafjes, suikerzakjes e.d.;
 - Het tijdig signaleren en voorkomen van tekorten, met als doel: nooit zonder ingrediënten
- 4.7 De opdrachtnemer draagt zorg voor:
- Dagelijks onderhoud van alle warme drankenautomaten;



- Het dagelijks invullen van een onderhoudslogboek per automaat
- Het tijdig signaleren en oplossen van eerstelijnsstoringen (ingrediëntenbeschikbaarheid/leegstand), binnen 4 uur.
- Het tijdig melden van tweedelijnsstoringen (machinebeschikbaarheid o.a. technische storingen) bij de koffieleverancier binnen 4 uur.

- 4.8 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks reinigen van:
- De binnen- en buitenzijde van de warme drankenautomaten;
 - Lekbakken en droesbakken (inclusief lediging);
 - Het doorspoelen en reinigen van de drankenvoorzieningen met verse melk;
 - Lades en accessoires (zoals roerstaafjes- en suikerlades);
 - De omkasting en eventuele meubels behorend bij de automaat.
- 4.9 Het operationele team dat verantwoordelijk is voor de warme drankenvoorzieningen is verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen een straal van één (1) meter van de warme drankenvoorziening zoals de vloeren en het aanrechtblad.
- 4.10 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de beschikbaar gestelde opslagkasten en de schoonmaak hiervan.
- 4.11 De koffieleverancier blijft te allen tijde de eigenaar van de warme drankenvoorzieningen.
- 4.12 De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat operators bij aanvang van de overeenkomst deelnemen aan een door de koffieleverancier aangeboden, kosteloze training, gericht op het juiste gebruik en onderhoud van de koffieautomaten, ten behoeve van een duurzame en kwalitatieve exploitatie van de apparatuur.
- 4.13 De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en proactieve communicatie richting de opdrachtgever, waaronder:
- Eén vast aanspreekpunt;
 - Periodieke afstemming over prestaties en bijzonderheden;
 - Het melden van structurele knelpunten en verbetervoorstellen.
- 4.14 De opdrachtnemer levert periodiek (minimaal jaarlijks) een rapportage aan met daarin:
- Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
 - Signalen en verbeterpunten ten aanzien van gebruik en hygiëne.

5 Bijvullen sanitaire voorzieningen

- 5.1 Opdrachtgever koopt zelf de vullingen voor de sanitaire voorzieningen in. De locaties worden steeds voorzien van een voldoende voorraad voor deze sanitaire voorzieningen.
- 5.2 De sanitaire voorzieningen worden door de schoonmaakmedewerkers (bij)gevuld.

6 Eisen inzet medewerkers

- 6.1 U bent verantwoordelijk voor werving, aanname, begeleiding en ontslag van in te zetten medewerkers. Kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- 6.2 Opdrachtnemer stelt een rayonmanager en een voorman, inclusief back-up, beschikbaar voor de gemeente.
- 6.3 De rayonmanager is (telefonisch) beschikbaar tussen 07:00 en 19:00 uur op maandag tot en met vrijdag, en op de zaterdag voor de locatie Zorgvlied.



- 6.4 De responsetijd voor schriftelijke vragen is binnen een werkdag en telefonisch dient er binnen 4 uur teruggebeld te worden.
- 6.5 De voorman is beschikbaar tussen 07:00 en 19:00 uur op maandag tot en met vrijdag.
- 6.6 Medewerkers dienen tenminste beschikken over het certificaat van de basiscursus Vakgeschoolde schoonma(a)k(st)er volgens de richtlijnen van de RAS (Raad van arbeidsverhoudingen schoonmaak en glazenwassers branche) of is ingeschreven, en kan dat aantonen, om de basiscursus te volgen.
- 6.7 U belooft uw medewerkers minimaal volgens de in uw branche gebruikelijke CAO.
- 6.8 U stemt in met onmiddellijke verwijdering en vervanging van een individuele medewerker, wanneer de opdrachtgever dit op redelijke gronden nodig acht.
- 6.9 De door u ingezette medewerkers werken onder coördinatie, aansturing en verantwoordelijkheid van de teamleider van het betreffende uitvoeringsgebied.
- 6.10 De werktijden van uw medewerkers worden aangepast aan de werktijden van de personeelsleden van de opdrachtgever. De werktijden zijn:

Raadhuis Amstelveen: De meeste werkzaamheden vinden in de regel plaats tussen 07:00 uur en 19.00 uur. Op vrijdag is het gemeentehuis vanaf 17:00 uur gesloten. De geplande schoonmaakwerkzaamheden moeten dan gereed zijn. Verder geldt onderstaande als richtlijn voor het vaststellen van de werktijden:

Kantoorruimten	op de dag (indien niet bezet);
Vergaderruimten	op de dag (indien niet bezet);
Trappen & trappenhuizen	tussen 10:00-12:00 uur en na 13:30 uur;
Sanitaire groepen	gedurende de dag verspreid, minimaal 1 schoonmaakbeurt en 3 nalooprondes per dag;
Overige ruimten	vanaf 16.00 uur tot 19:00 uur.

Voor alle locaties geldt dat de werktijd in onderling overleg met contactpersoon Facilitaire Zaken en de contactpersoon van betreffende locatie wordt vastgesteld.

Voor alles geldt dat werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van opdrachtgever zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd dienen te worden waardoor de bedrijfsvoering van opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

- 6.11 Bij ziekte van een door u ingezette medewerker kunt u na uiterlijk 1 werkdag een geschikte vervanger beschikbaar stellen.
- 6.12 In geval van verlof of vakantie van de ingezette medewerker kunt u zorgen voor volledige vervanging gedurende de afwezige perioden door een geschikte vervanger van gelijk functieniveau.
- 6.13 De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inzet van de medewerkers van Sociaal Werkbedrijf AM-match (bijlage 7) wordt gecontinueerd via de eigen organisatie gedurende de onderhavige overeenkomst.
- 6.14 De AM-match medewerkers zijn werkzaam voor tenminste 250 uur per week en maximaal 300 uur per week en hebben een gemiddelde loonwaarde van 0,45%. De betaling hiervan vindt plaats naar rato inzet van de medewerkers.



7 Eisen aan de frequentie

- 7.1 Op het Raadhuis dient de schoonmaak voorzien te worden voor 254 dagen, maandag tot en met vrijdag, per kalenderjaar.
- 7.2 Voor de overige locaties geldt de frequentie van de schoonmaak 254 dagen per kalenderjaar.
- Onder overige locaties vallen; Amsterdamseweg, Begraafplaats Zorgvlied, Begraafplaats Aalsmeer, Escapade, Gemeentewerf, Raadhuis Aalsmeer, Speelboerderij Elsenhove, Sportlaan, Schooltuinen. Van maandag t/ m vrijdag op de dag schoonmaak, bij voorkeur 's morgens.
- 7.3 Voor de locatie Begraafplaats Zorgvlied dient de schoonmaak tenminste 25 keer per jaar op de zaterdagen beschikbaar te zijn.
- 7.4 Overleggen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vinden op operationeel niveau 12 keer per jaar plaats, op tactisch niveau 4 keer per jaar en op strategisch niveau één keer per jaar.
- 7.5 Tijdens de overleggen over het gehele jaar worden tenminste besproken:
1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
 2. Klachten en verbeterpunten;
 3. Resultaten KPI's;
 4. Social Return;
 5. Indexering en prijsontwikkeling;
 6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
 7. Wijzigingen in de dienstverlening;
 8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van opdrachtnemer;
 9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
 10. Innovatievoorstellen.
- 7.6 Een verslag van elk overleg, operationeel, tactisch en strategisch wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

8 Eisen afvalstromen

- 8.1 Alle gangbare afvalstromen voortvloeiende uit de schoonmaakwerkzaamheden worden conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving afgevoerd c.q. verwerkt door de opdrachtnemer in de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde containers. Voor niet gangbare afvalstromen geldt dat deze conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving worden afgevoerd c.q. verwerkt door de opdrachtnemer.

9 Eisen werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen, veiligheid

- 9.1 Opdrachtnemer verzorgt bedrijfskleding voor het in te zetten personeel en de medewerkers vanuit AM Match. De kleding draagt bij aan herkenning van de dienstverlener en zorgt voor bescherming van de eigen kleding, lijf en leden van de medewerkers. Tevens worden alle medewerkers voorzien van persoonlijke beschermingsmiddelen om arbeidsrisico's te voorkomen. De verantwoording voor het dragen van bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen ligt bij de opdrachtnemer en bij haar personeel. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op veilige wijze uitvoeren van de werkzaamheden. Eventuele huisregels per locatie worden na gunning van de overeenkomst besproken en vastgelegd. Deze afspraken zijn onderdeel van de gecontracteerde dienstverlening en opgenomen in de prijsopgave.
- 9.2 De opdrachtgever stelt als eis dat alle medewerk(st)ers van de opdrachtnemer (uitvoerend en directe leiding) herkenbare en representatieve dienstkleding dragen, voorzien van



bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en -schoeisel. Het dragen van petten en/of hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, is niet toegestaan. De opdrachtnemer moet erop toezien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de opdrachtgever is.

10 Milieu en duurzaamheid

- 10.1 Opdrachtnemer werkt er continu aan om op alle fronten een zo duurzaam mogelijke invulling te geven aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer neemt dan ook bij iedere aankoop duurzaamheid mee in haar beslissing. Gebruikte middelen mogen nooit CMR-stoffen bevatten (dus niet carcinogeen, mutageen of reproductie toxisch).
- 10.2 Machines worden aangeschaft met een zo gunstig mogelijk energielabel.
- 10.3 Bij verpakkingsmateriaal en gebruiksmaterialen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met mogelijkheden tot recycling.
- 10.4 Overdosering wordt tegengegaan door mogelijkheden tot doseren en door goede instructies en controles op naleving van deze instructies door opdrachtnemer.
- 10.5 Alle te gebruiken producten dienen duurzaam afbreekbaar te zijn.

11 Controle/ evaluatie schoonmaak/ VSR-metingen

- 11.1 Regulier: Voor de reguliere schoonmaak worden per locatie twee keer per jaar een onafhankelijke VSR-meting uitgevoerd door een door opdrachtgever gecontracteerd bureau. Opdrachtnemer wordt beoordeeld op de uitkomst van de VSR-metingen en de uitslagen zijn onherroepelijk. VSR-metingen zullen een dag vooraf worden aangemeld en deelname aan de controle door de direct leidinggevende of de indirect leidinggevende van het schoonmaakbedrijf wordt zeer op prijs gesteld. De VSR-metingen voldoen aan de NEN-norm en zijn vastgelegd in NEN2075, tevens voldoet de meting aan de eisen en aanbevelingen van de Europese norm EN13549. Hierbij worden de volgende AQL-waarden gehanteerd: Sanitaire ruimten, douches: AQL 4/ Overige ruimten: AQL 7. Onder andere worden op basis van de VSR-metingen evaluatiegesprekken gevoerd.
- 11.2 Vloeronderhoud: De controle van het vloeronderhoud wordt pas verricht wanneer alle vloeren beloopbaar zijn. Opdrachtnemer van het vloeronderhoud houdt er daarom rekening mee dat per locatie hiervoor een separate afspraak gemaakt dient te worden. De kosten voor de betreffende afspraak dienen verdisconteerd te zijn in de m2 -prijzen van uw aanbod.
- 11.3 Glasbewassing: De glasbewassing wordt zoveel mogelijk aansluitend aan de glasbewassing gecontroleerd door de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever. De direct leidinggevende van de schoonmaak zal deze controle meelopen, maar alleen voor de binnenzijde van het pand. Zij of hij richt zich bij deze ronde met name op de ontstane verontreiniging van vensterbanken, lekstrepen, druppels op vloeren en meubilair, plakbandresten vergeten te verwijderen en overige verstoringen voortkomende uit de glasbewassing. Alle op- en aanmerkingen worden direct of direct aansluitend aan de controle opgelost, eventueel met uitloop naar de volgende dag. Na oplossing van de op- en aanmerkingen wordt de opdracht bon getekend door de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever en de direct leidinggevende van de schoonmaak.

12 Eisen aan communicatie en overleg

- 12.1 Opdrachtnemer levert over ieder kwartaal in rapportagevorm digitaal een verantwoording aan bij de opdrachtgever met tenminste de volgende inhoud:
 - Bedrag gefactureerd per locatie per maand over het verstreken kwartaal.
 - Bedrag gefactureerd voor extra opdracht(en) per locatie per maand over het verstreken kwartaal.



- Creditfacturen inclusief omschrijving per locatie per maand over het verstreken kwartaal.
 - Totaalbedrag per locatie per maand over het verstreken kwartaal.
 - Totaalbedrag per maand over gehele contract over het verstreken kwartaal.
 - Percentage inzet over totaalcontract per maand over het verstreken kwartaal.
 - Uren per week inzet van personen die vallen onder de regeling Banenafpraak per locatie, zonder vermelding van naam over het verstreken kwartaal.
 - Percentage ziekteverzuim per locatie per maand over het verstreken kwartaal.
 - Percentage ziekteverzuim totaalcontract per maand over het verstreken kwartaal.
 - Ziekteverzuimverloop voor beiden in een grafiek weergegeven van start contract tot heden.
 - Opdrachtnemer beschrijft de bijzonderheden die zijn voorgevallen in het afgelopen kwartaal, zoals: ongevallen; herhaalde klachten op zelfde locatie; moeilijkheden die zijn ondervonden; personele wisselingen.
- 12.2 De aanlevering in rapportagevorm dient binnen 7 kalenderdagen, na het verstrijken van het kwartaal, te worden aangeleverd bij de contractpersoon van de opdrachtgever. De rapportage heeft meerdere toepassingen, maar heeft met name als doel: om de voortgang te monitoren, geeft schriftelijke verslaglegging van problematieken van weerszijden, moet zorgen voor sturing en is gericht om oplossingsgericht te handelen vanuit beide zijden. Rapportages zijn inbegrepen in de prijsopgave.
- 12.3 Per halfjaar wordt er een “voortgangsvergadering” gehouden waarin voorgenoemde rapportages (per twee kwartalen) worden geëvalueerd ten einde te komen tot een optimale dienstverlening. O.a. worden de controles/ evaluaties besproken die tot doel hebben de voortgang en de kwaliteit van de dienstverlening te borgen c.q. te verbeteren, eventuele verbeterplannen af te stemmen en/of te bepalen of een eventuele verlenging van de overeenkomst gewenst is.
- 13 Commerciële eisen**
- 13.1 Uw prijsopgave is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in Euro's, exclusief BTW en conform Standaardformulier B Prijsformulier' opgesteld, volledig ingevuld en bij inschrijving ingediend.
- 13.2 Uw prijsopgave is exclusief btw aangeboden en op basis van het van toepassing zijnde CAO. De geldende btw-tarieven zijn van toepassing. De door u geoffreerde prijzen zijn vast en inclusief alle kosten (o.a. materiaal, leiding, reiskosten en administratiekosten).
- 13.3 Het niet bekend zijn met de situatie bij de Aanbestedende Dienst kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening van kosten.
- 13.4 U declareert alleen daadwerkelijk ingezette uren voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.
- 13.5 Ter ondersteuning van de daadwerkelijk ingezette uren dient u per medewerker een maandelijkse urenstaat te overleggen.
- 13.6 1 totaal factuur in plaats van 40 losse die betrekking hebben op dezelfde dienstverlening (voorbeeld glasbewassing).
- 13.7 Aanwezigheidsregistratie en procedure: Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in het geval van een calamiteit of ontruiming. Registratie van de aanwezigheid van alle medewerk(st)ers van opdrachtnemer zal geschieden bij centrale punten binnen op de locaties.



- 13.8 Kosten en uren van woon-werkverkeer (tot aan desbetreffende locatie, dan wel startplek) zijn begrepen in de prijsopgave.
- 13.9 U kunt factureren via Peppol. Indien u nog geen gebruik maakt van Peppol, kunt u de factuur in xml of pdf verzenden naar facturen@amstelveen.nl.
- Voor een snelle betaling is het belangrijk dat u de volgende routecode \ verplichtingnummer op uw factuur. Heeft u een I&A-nummer ontvangen, vermeld dat dan in de omschrijvingsregel op de factuur. Meer informatie over factureren vindt u op: <http://www.amstelveen.nl/factuur-leverancier>.
- 13.10 U bent akkoord met een maximale betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van uw factuur.
- 13.11 Opdrachtnemer heeft het recht om na de initiële duur van de overeenkomst de prijzen/tarieven jaarlijks te herzien. Eerste mogelijkheid tot indexering is op 1-3-2028. Opdrachtnemer zal hiertoe drie maanden voor het einde van het kalenderjaar een onderbouwd voorstel doen voor een prijsaanpassing en opdrachtgever hierover schriftelijk informeren. Wijzigingen in prijzen worden pas doorgevoerd na akkoord vanuit de opdrachtgever. Prijswijzigingen voor personele kosten mogen alleen worden doorgevoerd als deze kosten het gevolg zijn van wijzigingen in de voor de bedrijfstak geldende CAO. In beginsel zijn prijswijzigingen maximaal overeenkomstig de door het CPB afgegeven prijsindexcijfer (CPI) alle huishoudens.
- 13.12 De indexaties dienen ingediend te worden volgens de Cao sociale werkvoorziening waarbij 2020 = 100. Daarnaast geldt de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, waarbij 2020 = 100.
- 13.13 Indexaties dienen verplicht doorgevoerd te worden voor zowel positieve als negatieve cijfers gedurende de looptijd van de overeenkomst.

14 Juridische eisen

- 14.1 De door u in te zetten werknemers voldoen, waar nodig, aan het gestelde in de Wet Arbeid Vreemdelingen.
- 14.2 U neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet ketenaansprakelijkheid en vrijwaart opdrachtgever hiervoor.
- 14.3 U gaat ermee akkoord dat te allen tijde gedurende de overeenkomst er bewijsstukken van u kunnen verlangd met betrekking tot de belastingafdracht en de afdracht van premies in het kader van de sociale verzekeringen. Een en ander in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet op de ketenaansprakelijkheid.
- 14.4 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. Alle communicatie, aansturing en facturering met de gemeente Amstelveen verloopt via u als hoofdaannemer.
- 14.5 Indien u voornemens bent om uren in te zetten via een onderaannemer, dan dient dit eerst ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de contactpersoon van de gemeente Amstelveen.
- 14.6 Opdrachtgever en opdrachtnemer maken tijdelijke afspraken over de af te nemen schoonmaakdienst ingeval van pandemie of iets dergelijks.
- 14.7 Uw bedrijf is in het bezit van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in deze offerteaanvraag genoemde activiteiten.



- 14.8 U gaat ermee akkoord dat in de overeenkomst wordt opgenomen dat, indien uw dienstverlening structureel onvoldoende is, de overeenkomst wordt opgezegd.

Toelichting: onder structureel onvoldoende wordt verstaan:

- herhaaldelijk niet kunnen voldoen aan de opdracht om uren in te zetten;
- herhaaldelijk uren pas later inzetten dan was gevraagd;
- het kwaliteitsniveau van de ingezette medewerkers is herhaaldelijk onvoldoende;
- ingezette medewerkers leveren herhaaldelijk onvoldoende productie.



Bijlage: Handboek

Glasbewassing

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting en eventueel lekwater van vensterbanken dient te worden weggenomen.

De glasbeurten dienen te worden uitgevoerd volgens het Geveldocument en het supplement op het Geveldocument. Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving door zijn medewerk(st)ers van de ARBO-wetgeving en de richtlijnen die zijn opgesteld door het OSB-platform AWOG.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Veiligheid van haar personeel. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat het personeel dat op locatie wordt ingezet, op de hoogte is van alle instructies en signalen en dat deze worden nageleefd. Ze dienen zich te houden aan de veiligheidsinstructies van de ARBO-wet, normen en richtlijnen en de Europese richtlijn veiligheidsinstructies 2001/45 EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van personeel en middelen. Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen, is opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat opdrachtnemer eenmalig schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolgen geeft aan het geconstateerde, zal opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op opdrachtnemer.

Na gunning dient de opdrachtnemer de RI&E's glasbewassing op te stellen en actueel te houden en bij veranderende wetgeving te actualiseren. Een digitaal exemplaar wordt door de opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever. De kosten voor de RI&E komen voor rekening van de opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om opdrachtgever schriftelijk te informeren over de veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

In Standaardformulier B dient u de prijzen voor het verrichten van glasbewassing en gevelreiniging werkzaamheden aan te geven.

Dienstverlener dient gebruik te maken van de reeds voorbedrukte invulmatrix en dient de volgorde daarvan te handhaven. Dienstverlener dient de in te zetten klimmaterialen (zijnde hoogwerker, steiger en dergelijke) specifiek per post aan te geven. Eventueel benodigde communicatieapparatuur dient door de opdrachtnemer aan haar medewerkers ter beschikking te worden gesteld.

De opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten/objecten waar mutaties op plaatsvinden tegen de door u afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Uiterlijk vier weken na ingangsdatum en jaarlijks uiterlijk 1 maand voorafgaand aan het nieuwe contractjaar dient opdrachtnemer een jaarplanning voor ieder gebouw te overleggen ter goedkeuring aan de belanghebbende contactpersonen van opdrachtgever. Vereist is dat de werkzaamheden zodanig gepland dienen te worden dat de gelijktijdige bewassing van de binnen- en buitenzijde uitgevoerd worden.

Een andere vereiste is dat werkzaamheden welke veel overlast veroorzaken voor medewerkers en bezoekers van opdrachtgever, altijd na werktijd plaats te vinden. In overleg met opdrachtgever kunnen deze 'overlast veroorzakende' werkzaamheden ook tijdens zomervakantie en overige Vakantieperiodes worden uitgevoerd.



Voordat de glasbewassingswerkzaamheden aanvangen, dient opdrachtnemer opdrachtgever minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de werkzaamheden te berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglas vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door opdrachtgever. Van opdrachtnemer wordt innovatief handelen verwacht ten aanzien van eventueel lastig te bewassen binnen glas. Voordat de glasbewassing en gevelreiniging werkzaamheden aanvangen dient men zich te melden bij de contactpersoon facilitair van de locatie. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken dienen direct gemeld te worden aan opdrachtgever.

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. Afwijking hiervan kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever. Afwijkingen van de planning mag maximaal twee weken zijn.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, dient opdrachtnemer dit vooraf aan de opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken.

Tijdens iedere wasbeurt dienen tevens de omlijstingen te worden afgenomen en eventueel lekwater van vensterbanken worden weggenomen. Tenslotte dient eventueel gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband en dergelijke verwijderd te worden met daarvoor geschikt materiaal.

Voor de reiniging van aanwezig trespabeplating is geen speciaal voorschrift opgenomen. Het resultaat van de handeling dient te zijn dat de trespabeplating ontdaan is van gehecht vuil.

De werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag of direct bij beëindiging van de uitvoeringswerkzaamheden door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de opdrachtnemer en vertegenwoordiger van opdrachtgever dient te worden ondertekend.

De glazenwassers dienen, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding te dragen.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet het bedrijf voldoen aan:

- De glasbewassing dient uitgevoerd te worden met een neutraal reinigingsmiddel;
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever en moet dus door de opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;
- Communicatiemiddelen worden niet door opdrachtgever verstrekt, de opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en dit dus zelf aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De regelgeving afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder dient te allen tijde uitgevoerd te worden. Wanneer de regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering stopgezet door opdrachtgever;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dienen er altijd twee medewerkers van de opdrachtnemer aanwezig te zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, toepassen van het reglement betreden daken;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, toepassen van het reglement gevelinstallaties;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, toepassen van de aanwezige valbeveiligingsinstallatie.



Oud papier en karton

Deze service geldt alleen ten behoeve van het Raadhuis Amstelveen. Onder 'oud papier en karton' wordt verstaan het gedurende de dag ophalen van oud papier en karton vanuit de kantoorruimten, uit speciale papierbakken, door een medewerker. Het oud papier en karton wordt verzameld en gedeponeerd in de papier- en kartoncontainer op de centrale verzamelplaats in de kelder. Het karton wordt met behulp van een hand bedienbare balenpers tot een compacte eenheid in de kartoncontainer geperst. Opdrachtnemer dient uit te gaan van een benodigde inzet van deze medewerker van maximaal 2 uur per dag. De kosten hiervoor worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Facilitaire ondersteuning

Deze service geldt alleen ten behoeve van het Raadhuis Amstelveen. Onder 'facilitaire ondersteuning' wordt verstaan het op afroep uitvoeren van ('handy-man') werkzaamheden, gedurende de dag. Voorkomende werkzaamheden zijn:

- ontstoppen sanitair;
- wegbrengen kantoorartikelen;
- aanvullen kopieerpapier;
- kleine voorkomende werkzaamheden.

De kosten hiervoor worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Hanteren indicatieve schoonmaakprogramma's

Per ruimtecategorie en vloerafwerking is een indicatief schoonmaakprogramma c.q. Frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken. De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze zijn uitvoering als zodanig aanpast. Opdrachtgever stelt als eis dat opdrachtnemer zulke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt. Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de indicatieve werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. Opdrachtgever stelt als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd. Daarnaast stelt opdrachtgever de eis dat de uitvoering van de tussenbeurten en/of eindbeurten zoveel mogelijk binnen één week, per ruimte (categorie c.q. bouwdeel), gecentraliseerd worden. Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na definitieve gunning aan te geven in welke weken (weeknummers) hij het laagfrequente werk uit gaat voeren. Indien laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 5 dagen) niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk, minimaal 1 week voor geplande werkzaamheden, te worden gemeld aan opdrachtgever. Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

Opdrachtnemer past de jaarplanning na iedere wijziging aan en zorgt voor vernieuwing in de werkinstructies voor de schoonmakers en de schriftelijke planning voor de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient taken (werkinstructies) ten behoeve van de medewerk(st)ers samen te stellen op basis van de aangeboden indicatieve programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een digitaal afschrift van de taakkaarten dient uiterlijk vier weken na definitieve gunning aan opdrachtgever aangeboden te worden. Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede de informatie die hierop komt. Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan kleine afwijkingen op het indicatieve programma door te voeren, indien dit door een verantwoordelijke van opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de indicatieve werkprogramma's mag niets veranderd worden. Van de toegestane kleine afwijkingen op het indicatieve programma dient rapport te worden opgemaakt in de logboeken. Tweemaal per jaar zullen in overleg met



opdrachtgever, de hiervoor bedoelde minimale wijzigingen op hun merites worden beoordeeld en eventueel in de indicatieve basisprogramma's worden opgenomen.

Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, snel en doelmatig door opdrachtnemer worden doorgevoerd in contractbeheer, taakkaarten en instructies e.d. Van opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat er actief gesignaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan bij bijvoorbeeld een veranderend gebruik van ruimten.

Toelichting indicatieve werkprogramma's

- Opdrachtnemer dient de meest doelmatige methode van reiniging te hanteren;
- Onder deur en deurpost wordt tevens verstaan deurstoppers en -drangers, alsmede de stroken glas die zich in en/of direct naast en boven de deuren bevinden;
- De stroken glas die zich direct naast de deuren in bureaunkamers, verkeersruimten en sanitaire ruimten bevinden, behoren tot de glasbewassingswerkzaamheden en vallen onder verantwoordelijkheid van de glazenwassers;
- In alle door opdrachtnemer schoon te maken ruimten dient op basis van de hoofd frequentie van het bijbehorende indicatieve schoonmaakprogramma spinrag en schopstreden op vloeren te worden verwijderd;
- Stoelen en afvalbakken dienen na schoonmaak van de ruimte op de plaats teruggezet te worden;
- In ruimten waar een balie aanwezig is, die niet in het indicatieve schoonmaakprogramma voor die ruimte staat beschreven, dient de balie als bureau te worden behandeld;
- In ruimten waar naast de in de programmacode aangegeven vloerafwerking sprake is van een andere vloerafwerking, dient deze afwijkende vloer behandeld te worden overeenkomstig de handelingen in het werkprogramma van een dergelijke vloer. Bijvoorbeeld een loper op een natuurstenen trap met programma tra200s hoeft niet geschrobd te worden, maar wel gestofzuigd (zoals tapijt);
- Daar waar staat reikhoogte dient 200 centimeter te worden gelezen;
- Onder vlekken verwijderen van tapijt wordt verstaan het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen (bijvoorbeeld ingedroogde koffie- en theevlekken) dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van opdrachtgever;
- Onder randen en richels wordt verstaan: digitale borden, schrijfborden, white borden, prik borden, (krijt)richels, bovenzijde EHBO-koffers, leidingen, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen; Uitgezonderd de bovengenoemde elementen indien aanwezig op kelder- en parkeergarage niveau;
- Indien zich in een ruimte een convectorput bevindt, dient deze met dezelfde frequentie als het periodiek reinigen radiator uitgezogen te worden;
- Indien zich borstelhouders met toiletborstels in de toiletten bevinden, dienen deze wekelijks gereinigd te worden;
- Onder sanitair wanden worden tegelwanden verstaan;
- Onder geheel nat reinigen van elementen in sanitaire ruimten wordt ook ontkalken verstaan;
- In plaats van handmatig schrobben mag ook gebruik gemaakt worden van een schrob-/zuigmachine;
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden;
- Het periodieke onderhoud van harde vloeren dient bij voorkeur binnen de reguliere schoonmaaktijden plaats te vinden;
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer, of tenminste 1 keer per maand. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld;
- Emmers ledigen in de slokop in de werkkast, tenzij voorschriften anders vermelden;



- Alle niet genoemde elementen in de indicatieve werkprogramma's dienen volgens de frequentie en werkschrijving van het betreffende indicatieve werkprogramma tevens uitgevoerd te worden.

Spelregels periodiek vloeronderhoud

Voor het periodieke vloeronderhoud gelden de volgende spelregels:

- De onderhoudsadviezen van de vloerenleveranciers dienen gehanteerd te worden;
- Het periodieke onderhoud van vloeren dient in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke per locatie plaats te vinden;
- Uiterlijk vier weken na ingangsdatum en jaarlijks uiterlijk 1 maand voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar dient opdrachtnemer een jaarplanning te overleggen ter goedkeuring aan van opdrachtgever;
- Uitvoering van het periodieke vloeronderhoud zoveel mogelijk in (school-)vakanties of avonduren;
- Op de dag zelf melden de medewerkers voor het vloeronderhoud zich eerst bij de objectleid(st)er;
- Ten behoeve van het periodieke onderhoud van de vloeren, zorgt de contactpersoon ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zoveel mogelijk van de vloer zijn. Het verplaatsen/uitruimen en inruimen van meubilair en andere obstakels behoort tot de werkzaamheden van de medewerkers van opdrachtnemer;
- Indien bij de inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, dient het machinaal niet bereikte deel handmatig te worden bijgewerkt;
- Na uitvoering van de werkzaamheden, verstrekt de schoonmaakdienstverlener een (digitale) werkbbon aan de contactpersoon van het object. Bij akkoord tekent hij of zij de bon af;
- Bij niet akkoord neemt de betreffende contactpersoon van het object eerst contact op met de objectleid(st)er. Indien dit niet tot een oplossing leidt, meldt deze contactpersoon dit bij de meerdere/rayonleider van de objectleid(st)er;
- De contactpersoon van het object archiveert de getekende werkbbon voor zijn facilitaire verzorgingsgebied;
- Afwijking van de planning wordt door de objectleid(st)er mondeling gemeld en schriftelijk bevestigd aan de contactpersoon van het object.

Werkinstructie polymeren

Onder polymeren van linoleumvloeren wordt verstaan: het uitruimen van de ruimte, het topstrippen of indien nodig diepstrippen van de vloer, indien nodig sealen en/of poriën vullen, het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen en het weer inruimen van de ruimte. Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleidsplan als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieubesparende maatregelen ten behoeve van aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de processen worden geïntroduceerd. In dit kader spreekt opdrachtgever de nadrukkelijke wens uit om nieuwe, innovatieve, milieu beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Zo spreekt opdrachtgever haar voorkeur uit naar het 'strippen zonder chemie', waarbij een speciaal ontwikkelde pad wordt gebruikt. Deze pad is speciaal ontworpen voor het droog of met alleen water verwijderen van afwerkingslagen met een eenschijfs machine of schrob-zuig machine. Agressieve chemie is niet meer nodig. Met de pad wordt de aanwezige vloerfinish effectief verwijderd en wordt een schoon oppervlak achtergelaten dat klaar is voor het aanbrengen van een nieuwe coating. Het polymeren van de vloeren vraagt een zorgvuldige planning en procedure. De opdrachtnemer maakt op hoofdlijnen een planning en bespreekt deze met de opdrachtgever. Opdrachtgever wil dat er in overleg wordt bepaald welke polymeer wordt gebruikt. Voor nieuwe linoleumvloeren (Forbo) geldt bovenstaande eveneens, waarbij in plaats van strippen bij een eerste beurt het opruigen met een bruine pad voldoet.



Indien sealen en/of poriën vullen van de linoleumvloer noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld. De kosten van het polymeren worden geacht in de urenrekening periodiek vloeronderhoud en het tarief te zijn verwerkt.

Werkinstructie opwrijven/spraken

Onder opwrijven/spraken van linoleumvloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijfs machine, sprayapparaat de linoleumvloeren reinigen én onderhouden. De kosten van het opwrijven/spraken worden geacht in de urenrekening periodiek vloeronderhoud en het tarief te zijn verwerkt.

Afvalverwijdering

Binnen het gebouw van de opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten dienen ook gescheiden afgevoerd te worden naar de desbetreffende containers/ opslagplaatsen.

Momenteel behoeven de schoonmaakmedewerkers alleen het restafval en swill afval af te voeren en te transporteren naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen. De kosten van het interne afvaltransport worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Het verzamelen van oud papier en karton is als een aanvullende dienstverlening opgenomen. De kosten van het oud papier en karton ophalen worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Materialen, middelen en ruimten

De opdrachtgever stelt de volgende ruimten, materialen en middelen gratis ter beschikking aan de opdrachtnemer.

Ruimten:

- Centrale werkruimte voor opslag van materialen, middelen en machines. Op de afzonderlijke verdiepingen zijn geen werkkasten beschikbaar. In deze centrale werkruimte is eveneens gelegenheid tot het plaatsen van een wasmachine. Materialen en middelen:
- Energie en water;
- Sanitaire gebruiks- en verbruiksartikelen: zoals toilethouders, luchtverfrissershouders, zeep- en handdoekdispensers, voorraadhouders incl. vullingen.

De opdrachtnemer levert de volgende materialen en middelen en wel voor zijn kosten. Deze kosten dienen in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud te zijn opgenomen:

- Benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen, ten behoeve van de uitbestede gebouwen;
- Afvalzakken, in alle vormen, die in het gebouw van de opdrachtgever gebruikt worden.

Sanitaire middelen

In aanvulling op de schoonmaakprogramma's dienen de medewerk(st)ers dagelijks, in sanitaire groepen o.a. handzeep, toiletpapier, handdoekrollen c.q. -papier, luchtverfrissers te controleren en indien noodzakelijk aan te vullen. Een en ander wordt ingekocht bij de sanitaire dienstverlener, en wel door opdrachtgever. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat een tijdige signalering van de gewenste sanitaire behoeften bij de contactpersoon van opdrachtgever plaats vindt, zodat een tijdige bestelling geplaatst kan worden.

Parkeren en fietsenstalling

Bij afwezigheid van een eigen terrein, dienen zowel de leiding als de uitvoerende medewerk(st)ers van de opdrachtnemer gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen die gelegen zijn bij het gebouw van de opdrachtgever.



Indien een eigen parkeerterrein aanwezig is, mogen zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de opdrachtnemer gebruik maken van de mogelijkheid om op eigen terrein te parkeren. De fietsenstallingen van de opdrachtgever zijn gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van opdrachtnemer. Dringend verzoek daar ook gebruik van te maken en geen fietsen voor het gebouw van de opdrachtgever te plaatsen.

Veiligheidsregels

Voor het gebruik van het gebouw van opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werk-, studeer- en leefklimaat in het gebouw zo prettig mogelijk te maken. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale Sociale waarden. Een positieve bijdrage aan de naleving van de huisregels wordt daarom zeer op prijs gesteld. Opdrachtnemer dient onderstaande huisregels in acht te nemen:

- Fietsen dienen in de daarvoor bestemde fietsenrekken geplaatst te worden. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om met lopende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
- Afval dient gescheiden te worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
- Roken in het gebouw en buiten het gebouw van de opdrachtgever is niet toegestaan, uitgezonderd in een daarvoor bestemde rookruimte;
- Geen gebruik van kopieerapparatuur;
- Geen gebruik van (mobiele) telefoons anders dan in geval van nood;
- Geen gebruik van geluidsdragers;
- Geen aanwezigheid van familieleden;
- Geen toegang verstrekken aan bezoekers en/of personeel;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen tijdens het werk;
- Geen pauze op andere dan daarvoor vastgestelde tijden;
- Geen pauze in andere dan daarvoor aangewezen ruimte(n).

Alle huis- en veiligheidsregels van opdrachtgever dienen bekend te zijn bij alle aanwezige medewerkers van opdrachtnemer. De objectleider van opdrachtnemer verzorgt informatie naar de medewerk(st)ers. Bij constatering door opdrachtgever van overtreding van de algemene huis- en veiligheidsregels door een medewerk(st)er van opdrachtnemer is opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontfeggen.



Logboek en objectboek

De opdrachtnemer dient gebruik te maken van een logboek. Momenteel maakt opdrachtgever geen gebruik van een centraal (digitaal) meldpunt betreft wensen en klachten betreft schoonmaakdienstverlening. Daarnaast dient een objectboek bij de contractbeheerder afdeling Facilitaire Zaken aanwezig te zijn. Hierin dient alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen te zijn. Twee keer per jaar (mei en december) dient het objectboek up to date gemaakt te worden. Het objectboek dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van de opdrachtnemer (in ieder geval de naam en (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Relevante contactinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam en (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructie kaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
- Actuele indicatieve werkprogramma's;
- Werktijden;
- Actuele ruimtestaten;
- Actuele taakkaarten;
- Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;
- Actuele planningen laagfrequente werkzaamheden;
- Logboek uitgevoerd periodiek vloerenonderhoud harde vloeren;
- Schoonmaakdagen;
- (Gebruikers)afspraken en procedures;
- BHV informatie opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Overige door de opdrachtgever aangegeven informatie;
- Keuringsrapporten schoonmaakmachines, incl. stofzuigers.

Verstoringen of klachten

De opdrachtnemer moet zorgdragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces en de glasbewassing. 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 t.a.v. de contractbeheerder afdeling FZ.



Eisen aan het personeel

Taalvaardigheid

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar Medewerk(st)ers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers van opdrachtgever dienen tenminste de Nederlandse taal in woord goed te beheersen. Direct leidinggevend dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands dienen te spreken indien zij in de nabijheid van medewerkers van opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

Scholing uitvoerende medewerkers

De opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven activiteiten aantoonbaar geschoolde en betrouwbare medewerk(st)ers in te zetten.

- Onder geschoolde productie medewerk(st)ers wordt verstaan het in het bezit zijn van een certificaat waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen (of gelijkwaardig) voor Vakgeschoolde schoonma(a)k(st)er.
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en bij voorkeur het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding.
- Onder geschoolde glazenwassers wordt verstaan: glazenwassers die met goed gevolg de SVS-vakopleiding Glazenwasser hebben doorlopen en/of een hiermee te vergelijken Bedrijfsopleiding.

De productie schoonmaakmedewerk(st)ers dient binnen een jaar na aanvang van het contract in het bezit te zijn van een certificaat waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen (of gelijkwaardig) voor Vakgeschoolde schoonma(a)k(st)er. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij opdrachtnemer.

Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij het streven moet zijn dat 100% van het uitvoerend personeel over een certificaat beschikt waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen voor Vakgeschoold schoonma(a)k(st)er. Jaarlijks dient opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever nieuwe doelstellingen te formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers.

Scholing van leidinggevende medewerkers

De leiding op het object wordt aangesteld na- en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de opdrachtgever. Voor opdrachtgever zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De gewenste competenties van de leidinggevende die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract zijn: resultaatgericht, delegeren, luisteren, initiatief, besluitvaardigheid en samenwerken. De teamleiding/ objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen.

De opdrachtgever stelt als eis dat de medewerker van opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of mbo-diploma aangevuld met hoger kaderopleidingen. Daarnaast dient hij/zij binnen zes maanden na aanstelling bij opdrachtgever in het bezit te zijn van het certificaat waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen (Vakgeschoold schoonma(a)k(st)er) (of gelijkwaardig), het SVS-diploma leidinggevende (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur. Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie binnen de schoonmaakdienstverlening, bij voorkeur op soortgelijke objecten. De opdrachtgever stelt als eis dat de teamleiding/ objectleiding beschikt over tenminste MBO werk- en denkniveau.



Voor opdrachtgever zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De teamleiding/objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend, flexibel en klantgericht en in staat zijn medewerkers te motiveren en samen een team te vormen.

Verder stelt de opdrachtgever als eis dat de voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding.

Verder stelt opdrachtgever als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over MBO werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- SVS-vakopleiding Glazenwasser;
- SVS Leidinggevende Glazenwassen en Specialistische reiniging;
- VCA VOL.

Het is de eis van opdrachtgever dat de leiding op het object (m.n. teamleiding/ objectleiding) zich werkelijk kan bezighouden met de organisatie en aansturing van de dienstverlening. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris maar niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de direct leidinggevendenden niet belast worden met zware administratieve taken en zich weinig laten zien op de werkvloer.

De persoon (niet zijnde direct leidinggevende) die verantwoordelijk wordt gesteld voor de Ondersteunende taken c.q. administratieve ondersteuning, beschikt over de volgende kwaliteiten en voert onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- Het actueel houden van taakbestanden in Excel en het aanleveren van wijzigingen volgens afspraak (door frequentie verhuizingen, verbouwingen, personeelswijzigingen);
- Uitwerken advisering materiaal en dergelijke;
- Bekendheid met het contract;
- Bekendheid met het gebouw;
- Aanleveren van de bonnen extra werkzaamheden;
- Goede kennis van Word en Excel.

Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers alsmede voldoende en goed georganiseerd toezicht zijn voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten. Van alle medewerkers van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij ter zake kundig handelen.

Het inzetten van jeugdigen, minimaal 18 jaar, is tot 10% van het totaal aantal in te zetten uren over het totale contract toegestaan.

De opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven. Onder uitzendkrachten wordt verstaan alle medewerkers die niet primair op locaties van de opdrachtgever werkzaam zijn.



Betreding van gebouwen

Toegang

Voordat een medewerker werkzaamheden kan uitvoeren bij opdrachtgever dient opdrachtnemer zorg te dragen voor de volgende zaken:

- Van iedere medewerker dient de voor- en achternaam schriftelijk te worden aangeleverd bij opdrachtgever;
- Iedere medewerker toont zijn geldig ID-bewijs;
- Opdrachtgever is gerechtigd om op basis van gegronde opgave van redenen een medewerker de toegang tot het gebouw te ontfemen. Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Sleutelbeheer

De opdrachtgever stelt als eis dat sleutels, toegangspassen en/of alarmcode uitsluitend aan de direct leidinggevenden uitgegeven worden. De direct leidinggevende zorgt ervoor dat sleutels ter beschikking worden gesteld aan de uitvoerende schoonmaakmedewerkers en ziet erop toe dat zorgvuldig wordt omgegaan met de sleutels/toegangspassen. Sleutels mogen beslist niet in een deur blijven zitten of op de werkkar liggen. Medewerk(st)ers van de opdrachtnemer (inclusief inval of vast) die de beschikking krijgen over een sleutel, toegangspas en/of alarmcode moeten voor aanvang van de werkzaamheden een door de opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring ondertekenen. In deze sleutelverklaring, moet ten minste zijn opgenomen dat de sleutel, toegangspas en/of alarmcode persoonlijk is en niet afgegeven mag worden aan derden of onderling worden uitgewisseld. Aan de contractbeheerder van de opdrachtgever moet een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd worden.

Indien sleutels zijn verloren, moet de opdrachtnemer dit direct melden bij de opdrachtgever. Bij verlies of diefstal van de sleutel moet altijd aangifte bij de politie worden gedaan, waarna een kopie van de aangifte aan de opdrachtgever moet worden overhandigd.

Raadhuis Amstelveen

Alle ter beschikking gestelde sleutels worden voorafgaand aan de schoonmaakwerkzaamheden bij de beveiliging opgehaald. Na afloop van de werkzaamheden moeten de sleutels daar weer worden getourneerd. De verstrekte toegangspas (t.b.v. personeelsentree, fietsenstalling, e.d.) is persoonlijk en blijft in het bezit van medewerker.

Openen en sluiten ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de schoonmaakmedewerk(st)er toestemming vragen aan de medewerker als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten 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. Als schoonmaakmedewerkers deuren van ruimten binnen hun schoonmaaktaak open aantreffen, terwijl de kamers leeg zijn, moeten zij de deur na afronding van de werkzaamheden sluiten. Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren. Sluiten van ramen en ophalen van zonweringen gebeurt in beginsel door medewerkers van opdrachtgever. Mocht gedurende de werkzaamheden een open raam worden geconstateerd, dan dient de schoonmaakmedewerker dit raam alsnog te sluiten. De schoonmaakmedewerk(st)ers dienen binnen een kwartier na afronding van hun taak het gebouw te verlaten. Op alle locaties worden de beveiligingssystemen door de beveiliging in- en uitgeschakeld.



Calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag (e-mail en telefonisch) bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn. De opdrachtgever wenst dat hierbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de bereikbaarheid onder uitvoeringstijden schoonmaak en daarbuiten. Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de opdrachtgever te informeren over verdere acties. Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer vooraf, preventief, voor ernstige calamiteiten of verstoringen contacten onderhoudt met Stichting Salvage, waardoor bij een optredende calamiteit binnen gemeente Amstelveen direct de juiste partner wordt ingeschakeld. De brandweer, de verzekeraars, de alarmcentrale, de Salvagecoördinatoren, expertisebureaus en schadestopbedrijven zijn belangrijke partijen die garant staan voor de inzet van de stichting met het juiste resultaat.

Veiligheid en ARBO

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak. De opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de ARBO-wetgeving door zijn medewerk(st)ers. Onder meer uit hoofde van veiligheid is opdrachtnemer verantwoordelijk verschuldigd aan opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen.

Materialen, middelen en methoden

De opdrachtgever stelt de inzet van zo veel mogelijk milieusparende materialen, middelen en methoden als eis. De opdrachtgever wijst het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis. Voor alles geldt dat alleen gewerkt mag worden met door de opdrachtgever goedgekeurd middelen. Bij het gebruik en de inzet van schoonmaakmaterialen, -middelen, en -methoden moet voorts aandacht worden besteed aan:

- Gebruikte verpakkingen, zo mogelijk navulbaar (minder afval);
- Efficiënt gebruik van water;
- Registratie van gebruikte middelen (soort en hoeveelheid);
- Informatie van de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling);
- Keuze van (nieuwe) schoonmaakmiddelen vooraf overleggen met de contactpersoon schoonmaak van de opdrachtgever;
- Dat er geen CFK's gebruikt mogen worden;
- Dat de producten voorzien moeten zijn van veiligheidsstickers volgens NEN 2010;
- Dat de veiligheidsbladen van de reinigingsmiddelen voor ingebruikname afgegeven moeten worden;
- Dat alle chemische producten aangemeld moeten zijn bij het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum te Bilthoven;
- De hoogte van de geluidsproductie (max. toegestaan geluidsniveau van 55 dB, gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter hoogte boven de vloer);
- Indien relevant moeten machines beschikken over een CE-keurmerk en NEN3140;
- Machines inzetten met een zo laag mogelijk energieverbruik, klasse A.
- Machines moeten jaarlijks worden gekeurd door een erkend bedrijf, en de aanwezige certificaten moeten aan de opdrachtgever worden overhandigd.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines



Binnen de gebouwen van de opdrachtgever. Goederen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

Overige maatregelen

De opdrachtnemer moet maatregelen nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijn stof, geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van schoonmaak en glasbewassing door opdrachtnemer bij opdrachtgever wordt verminderd.

Contractbeheer

Op het moment dat er tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een opdrachtverstrekking wordt gesloten heeft deze betrekking op de situatie zoals die in het Programma van Eisen staat beschreven. De opdrachtnemer heeft op basis van dit PvE zijn offerte gemaakt. Na de gunning liggen onder andere vast:

- de werkzaamheden;
- de tarieven en afroeprijzen waarvoor werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de productienormen;
- de kwaliteit;
- de communicatiestructuur;
- de wijze waarop legitimatie en tijdregistratie plaatsvinden;
- de bereikbaarheid bij calamiteiten.

Het komt maar zelden voor dat na de ondertekening van de opdrachtverstrekking de situatie in de schoon te maken locatie(s) ongewijzigd blijft. Behoudens tijdelijke wijzigingen komen regelmatig structurele wijzigingen voor, zoals verbouwing en/of wijziging van de functie van ruimten. Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de opdrachtgever een interne of externe contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door deze partij worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (in Excel en per kwartaal);
- glasgegevens van gebouwen;
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van leveranciers;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en kwaliteitsniveaus;
- calculatieoverzichten van de opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractaanshangsels en financiële contractgegevens op objectniveau (per kwartaal);
- bijhouden financieel mutatieoverzicht en factuuropzet (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten schoonmaak;
- jaarlijks beoordelen van indexatie van opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voorwaarden daarbij zijn dat alle betrokken partijen zorgen voor de tijdige en volledige aanlevering van wijzigingen in gebouwen of contactpersonen. De samenwerking tussen de opdrachtnemer en de contractbeheerder van de opdrachtgever is daarbij essentieel.

De opdrachtnemer gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de opdrachtgever.



Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de bevoegd persoon middels een schriftelijke opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra opdracht is dat de schoonmaakwerkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van het schoonmaakcontract en geen structureel karakter hebben. Extra opdrachten kunnen onder andere het gevolg zijn van:

- weersomstandigheden;
- speciale gebeurtenissen;
- calamiteiten of ernstige onverwachte verstoringen;
- alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.

Zodra is vastgesteld dat de aangevraagde schoonmaakwerkzaamheden voldoen aan één of meer van de afgesproken criteria, wordt aan de opdrachtnemer gevraagd de schoonmaakwerkzaamheden te offren indien er geen vaste (staffel)prijzen in de opdrachtverstrekking zijn opgenomen. De opdrachtgever vraagt een offerte (behalve wanneer de werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit worden uitgevoerd) en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m² het gaat, enzovoort. De opdrachtnemer doet binnen vijf werkdagen (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte waaruit duidelijk blijkt:

- Hoeveel tijd per eenheid de schoonmaakwerkzaamheden gaan kosten;
- De totaal benodigde tijd;
- Het uurtarief.

De offerte wordt door de contractbeheerder en in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke beoordeeld en getoetst aan de tarieven die zijn vastgelegd in het contract. Indien nodig vindt nader overleg plaats. Als er geen vragen meer zijn en de offerte voldoet aan de in de opdrachtverstrekking overeengekomen voorwaarden kan het uitvoeren van de extra schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd nadat opdrachtgever schriftelijk (middels een bevestiging per e-mail) opdracht aan de opdrachtnemer heeft gegeven. Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.