Bijlage 1 Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Algemeen	
1.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nauwgezet en consequent naleven van alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht en Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle gevolgen van het niet naleven van wet- en regelgeving.
3.	Opdrachtnemer werkt volgens het bijgevoegde werkprogramma.
4.	Standaard wordt de schoonmaak uitgevoerd buiten lestijden. Lestijden zijn standaard tot 14:30 uur. Met iedere afzonderlijke locatie kunnen individuele afspraken gemaakt over de tijden waarop de schoonmaakdienstverlening plaatsvindt, en over de accenten die gelegd moeten worden binnen de schoonmaakdienstverlening. Het werkprogramma vormt de basis voor afspraken, in overleg met de school kan van het werkprogramma worden afgeweken.
5.	Het basiswerkprogramma gaat uit van 200 werkdagen, 40 weken. Voor scholen met een (wisselend) vakantieprogramma worden het eerste jaar na gunning en vervolgens jaarlijks aanvullende afspraken gemaakt voor het aantal vakantieweken en het schoon te maken oppervlak gedurende die weken.
6.	Het verwijderen van kauwgom en graffiti e.d. op tafelbladen en dergelijke is onderdeel van de periodieke werkzaamheden in de opdracht.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het openen en / of sluiten (inclusief alarm) van de gebouwen ten behoeve van de schoonmaak buiten schooltijden. Opdrachtnemer sluit ramen en deuren bij het verlaten van ruimten waarin werkzaamheden zijn verricht. Eventuele kosten voor alarmmeldingen welke veroorzaakt worden door de Opdrachtnemer worden aan de Opdrachtnemer doorbelast.
8.	Opdrachtnemer voorziet in alle te gebruiken (schoonmaak)middelen, inclusief vuilniszakken.
9.	Opdrachtnemer vult sanitaire artikelen aan die verstrekt worden door (de leverancier van) Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer verzorgt het legen van prullenbakken.
11.	Schoonmaakpersoneel behandelen alle informatie die zij tijdens hun werkzaamheden aantreffen vertrouwelijk.
12.	Schoonmaakpersoneel mag leerling- en personeelsgegevens niet inzien, fotograferen, kopiëren of delen.
13.	Voor locaties waarbij een toegangssleutel benodigd is, zal er door Opdrachtnemer in te zetten personeel een sleutelcontract worden getekend.
14.	Vermissing van sleutels, onbevoegde toegang of mogelijke blootstelling van vertrouwelijke informatie wordt onmiddellijk gemeld.

Nummer	Eis
15.	Toegang tot ruimtes en systemen wordt beperkt tot wat noodzakelijk is voor de werkzaamheden.
16.	Alle medewerkers ontvangen vooraf een instructie over privacy, veiligheid en de schoolregels.
17.	Bovenstaande veiligheids- en vertrouwelijkheidseisen gelden voor eventueel ingeschakelde derden.
18.	De BSO en PSZ moeten de ruimte hebben om op eigenkosten extra schoonmaak in te kopen.
Schoonmaakpersoneel	
19.	Werknemers bij de huidige schoonmaakleveranciers die langer dan 1,5 jaar in dienst zijn, dienen conform de geldende CAO voor schoonmaakpersoneel door Opdrachtnemer een aanbod te krijgen om te worden overgenomen. Zie hiervoor de bijgevoegde overnamegegevens.
20.	Voor alle in te zetten uitvoerende en toezichthoudende werknemers geldt dat zij op voorhand een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) op het profiel onderwijs moeten kunnen overleggen die bij aanvang van de opdracht niet ouder is dan 6 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG`s voor alle in te zetten personen zijn voor Opdrachtnemer.
21.	In te zetten schoonmaakmedewerkers beheersen de Nederlandse taal op een niveau dat het mogelijk maakt adequaat mondeling en schriftelijk te communiceren met medewerkers van Opdrachtgever.
22.	Medewerkers dragen bedrijfskleding van Opdrachtnemer zodat zij herkenbaar zijn.
23.	Medewerkers houden zich aan de ter plekke geldende huisregels.
24.	Opdrachtgever verwacht van het in te zetten personeel een professionele en integere houding.
25.	Opdrachtnemer voorziet het in te zetten schoonmaakpersoneel van relevante scholing en kennis voor het kunnen blijven leveren van, volgens de eisen en doelstellingen van opdrachtgever, goede schoonmaakdienstverlening.
26.	Er wordt, aangezien het schoonmaak op scholen betreft, veel waarde gehecht aan ‘gedrag’. In te zetten medewerkers spreken leerlingen of medewerkers er niet op aan wanneer er sprake is van onwenselijk gedrag. Zij spreken de locatieverantwoordelijke hierop aan.
27.	Er wordt door de in te zetten schoonmaakmedewerkers geen gebruik gemaakt van het wifi netwerk (ICT) van de school.
Kwaliteit	
28.	Indien (structurele) ernstige of abnormale vervuiling geconstateerd is, wordt door Opdrachtnemer met de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever gezocht naar een oplossing. Die mogelijkheid ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting de ernstige of abnormale vervuiling te verhelpen zo lang geen definitieve oplossing is bereikt, ook als de werkzaamheden die daarvoor vereist zijn niet in het werkprogramma zijn opgenomen.
29.	Middelen en materialen worden veilig en netjes opgeborgen op de hiervoor door Opdrachtgever beschikbaar gestelde (gesloten) opbergruimten.
30.	Voor de borging van de kwaliteit na gunning is de OIG-schoonmaakmonitor een standaard servicepakket. In dit servicepakket zijn de volgende onderdelen opgenomen: a: Factuurcontrole; b: Contractmutatiebeheer; c: 2x per jaar een kwaliteitscontrole.
31.	Indien uit de kwaliteitscontrole blijkt dat op één of meerdere categorieën een onvoldoende score wordt behaald, krijgt de opdrachtnemer een termijn van één week na dagtekening van de rapportage om een verbeterplan aan te leveren. De opdrachtnemer verstrekt dit verbeterplan aan de schoonmaakmonitor en de opdrachtgever. Wanneer de opdrachtgever van oordeel is dat onvoldoende verbetering is gerealiseerd, kan de opdrachtgever besluiten een hercontrole te laten uitvoeren. De kosten van de hercontrole

Nummer	Eis
	worden door Onderwijs Inkoop Groep (OIG Facilitair) in rekening gebracht bij de opdrachtnemer. Deze kosten bedragen € 314,85 exclusief btw per meting per locatie (prijspeil 1 januari 2026).
32.	Blijkt uit de hercontrole dat er wederom op één of meerdere categorieën een onvoldoende score wordt behaald, verbeurt de opdrachtnemer een direct opeisbare contractuele boete ter hoogte van 10% van de maandfactuur. De opdrachtnemer verwerkt deze boete in de eerstvolgende maandfactuur aan de opdrachtgever. In de tweede helft van het kalenderjaar vindt opnieuw een kwaliteitscontrole plaats. Op deze kwaliteitscontrole zijn dezelfde voorwaarden en sancties van toepassing. Ook in dat geval krijgt de opdrachtnemer na de eerste controle de gelegenheid om de geconstateerde onvolkomenheden binnen de gestelde termijn te herstellen.
33.	Het is voor Opdrachtnemer voor aanvang van de overeenkomst mogelijk een 0-meting te doen in overleg met de latende schoonmaakpartij. Deze nulmeting vindt dan uiterlijk drie weken voor start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst plaats. De latende partij heeft daarna drie weken de tijd om eventuele onvolkomenheden op te lossen. Twee dagen voor start nieuwe overeenkomst kunnen de partijen samen een 1-meting doen om vast te stellen of alle onvolkomenheden zijn opgelost naar beider tevredenheid. Een rapportage hiervan verstrekt Opdrachtnemer aan Onderwijs Inkoopgroep. Bij ontevredenheid over het resultaat van de 1-meting wordt in overleg met OIG vastgesteld wat de vervolgstappen zijn (alsnog realiseren of kosten in rekening brengen bij latende partij).
34.	Het is voor Opdrachtnemer voor aanvang van de overeenkomst mogelijk een 0-meting te laten uitvoeren door Onderwijs Inkoopgroep. Kosten hiervoor bedragen € 314,85 exclusief btw per meting per locatie (prijspeil 1 januari 2026). Tarieven worden jaarlijks verhoogd conform CBS algemene prijzenindex, Administratieve en ondersteunende diensten.
35.	Bij het niet nakomen van contractuele afspraken (herhaaldelijk vastgesteld middels bovenstaande kwaliteitscontroles of dossier van Opdrachtgever) heeft Opdrachtgever conform de algemene voorwaarden de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden. Daarnaast ontstaan dan de volgende mogelijkheden tot sancties: 0-meting Met ingang van deze overeenkomst conformeert de gecontracteerde partij zich aan het volgende: Bij beëindiging van de overeenkomst en overgang naar een andere leverancier zal Opdrachtgever 4 weken voor einde overeenkomst een 0-meting laten uitvoeren door OIG. De kosten hiervan, zijnde € 314,85, per meting (prijspeil 01-01-2026) zullen in rekening worden gebracht bij de zittende leverancier. Na ontvangst rapportage heeft de zittende leverancier 2 weken de tijd om geconstateerde afwijkingen t.o.v. de afgesproken kwaliteit te herstellen. Hierna zal de zittende leverancier dit bespreken met de opdrachtgever en bij akkoord laten aftekenen, en een afschrift hiervan sturen aan OIG. 1-meting Als blijkt dat na 2 weken de werkzaamheden vanuit de 0-meting niet volledig zijn hersteld, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een zo geheten 1-meting te laten uitvoeren op kosten van de zittende leverancier, tegen dezelfde kosten als een 0-meting. De in de 1-meting geconstateerde afwijkingen t.o.v. de afgesproken kwaliteit zullen dan door de nieuwe leverancier worden hersteld, en zal opdrachtgever hiervoor een offerte opvragen bij de nieuwe leverancier. De kosten van het herstel door de nieuwe leverancier zal voor rekening van de huidige/latende leverancier zijn, en om ervoor te zorgen dat hiervoor de gelden beschikbaar zijn, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om de laatste maandfactuur van de zittende/latende leverancier vast te houden en de kosten van herstel hierop in mindering te brengen.
Glasbewassing, periodiek vloeronderhoud en periodieke schoonmaak	
36.	De glasbewassing (binnen en buiten) vindt in overleg met de school plaats (meestal in vakanties of na lestijd). De frequenties en aangegeven periodes zijn afhankelijk van de interne organisatie en weersinvloeden. Opdrachtnemer adviseert hierbij.

Nummer	Eis
37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van de juiste bereikbaarheidsmiddelen ten behoeve van de glasbewassing. Hij stelt daartoe per locatie voor de eerst uit te voeren wasbeurt een risico-inventarisatie op waarvan een kopie wordt verstrekt aan Opdrachtgever. Glasonderhoud kan pas gefactureerd worden na volledige uitvoering.
38.	Het vloeronderhoud dient twee weken na oplevering met de Opdrachtgever gecontroleerd te worden en indien er sprake is van gebreken binnen twee weken hersteld. Hierbij tellen vakantieweken niet mee. Vloeronderhoud geschiedt conform werkprogramma, volgens voorschriften van vloerleverancier. Op te geven tarieven zijn inclusief in- en uitruimen. Van het vloeronderhoud wordt verwacht dat het resultaat daarvan, vloeren gedurende een schooljaar, naar oordeel van Opdrachtgever, in acceptabele conditie houdt, behoudens normale slijtage door gebruik. De leverancier dient hiertoe de juiste middelen en wijze van onderhoud toe te passen. Vloeronderhoud kan pas gefactureerd worden na volledige uitvoering.
39.	Er is ieder jaar sprake van periodieke schoonmaak zoals gecommuniceerd in het werkprogramma. Alle onderdelen in het schoonmaakprogramma die 12 keer per schooljaar of minder vaak plaatsvinden, vallen onder periodieke schoonmaak. Uitvoering is vaak gekoppeld aan vakantieperiodes maar wordt per locatie definitief afgestemd. Uitvoering geschiedt in één keer.
40.	Alle werkzaamheden met een frequentie van 5 (of minder per jaar), dienen in vakanties te worden uitgevoerd. Inschrijver levert hier een planning aan met concrete data bij Opdrachtgever.
Financieel	
41.	De door opdrachtgever vastgestelde prijs is inclusief alle bijkomende kosten. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van het contract niet geconfronteerd worden met extra kosten.
42.	Bedragen voor de dienstverlening mogen éénmaal per kalenderjaar bijgesteld worden, voor het eerst op 1 januari van het eerstvolgende jaar nadat er een volledig kalenderjaar is verstreken binnen de overeenkomst is gestart. Hierbij worden alleen de verhogingen toegestaan zoals in de cao beschreven zijn. Opdrachtnemer maakt indexeringen schriftelijk 3 maanden voor ingang van de indexering onderbouwd kenbaar aan Opdrachtgever.
43.	In geval van het afstoten van of uitbreiden met een schoolgebouw of ruimte, waardoor het aantal vierkante meters wijzigt, wordt Opdrachtnemer uiterlijk één maand van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld over deze wijziging. De vergoeding wordt naar rato aangepast.
44.	Bij inkrimping c.q. uitbreiding van ruimten en of locaties dient Opdrachtnemer de prijs per gebouw, met in acht neming van de geoffreerde normen en tarieven binnen één maand na mededeling van Opdrachtgever aan te passen.
45.	Facturatie achteraf is per maand en per locatie gespecificeerd. Betalingsvoorwaarde is 30 dagen vanaf ontvangstdatum van de factuur, met uitzondering van de zomervakantieperiode gezien de personele bezetting van de Opdrachtgever. Facturen worden verzonden naar factuurcontrole@onderwijsinkoopgroep.nl
46.	Opdrachtgever hecht eraan om een relatie te kunnen blijven zien tussen de kostencalculatie en het aantal uren dat daadwerkelijk wordt geleverd door de opdrachtnemer. Daarom zal opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever aantonen hoeveel uren daadwerkelijk zijn ingezet. Is het aantal ingezette uren meer dan 5% lager is dan gecalculeerd en als de kwaliteit, naar oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet aan de eisen, kan Opdrachtgever terugbetaling eisen van te weinig ingezette uren. Het staat Opdrachtgever vrij het aantal ingezette uren te achterhalen.
Communicatie, rapportages	
47.	Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan, en één vaste vervanger, die verantwoordelijk is voor aansturing van medewerkers van Opdrachtnemer op alle locaties van Opdrachtgever. Op het moment dat de contactpersoon, naar oordeel van Opdrachtgever, niet past bij Opdrachtgever wordt die binnen een maand na eerste verzoek daartoe vervangen.

<table>
<tr><th>Nummer</th><th>Eis</th></tr>
<tr><td>48.</td><td>Op het moment dat de vaste contactpersoon voor Opdrachtgever op initiatief van Opdrachtnemer vervangen wordt, kan die pas na akkoord van Opdrachtgever ingezet worden.</td></tr>
<tr><td>49.</td><td>Opdrachtnemer voorziet in een (digitaal) logboek per locatie dat dagelijks wordt afgetekend door degene die verantwoordelijk is voor het resultaat van de schoonmaak en de aanwezigheid van het personeel.</td></tr>
<tr><td>50.</td><td>Tweemaal per jaar (indien nodig vaker) vindt een evaluatie plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij wordt de dienstverlening geëvalueerd en bijgestuurd indien nodig.

Voor een optimale (kwalitatieve) invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op Structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur, inclusief functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gezamenlijk definitief vastgesteld.

<table>
<tr><th>Type overleg</th><th>Frequentie</th><th>Onderwerpen</th></tr>
<tr><td>Eenmalig</td><td>Na gunning opdracht</td><td>Opstart- en implementatieplan</td></tr>
<tr><td>Strategisch</td><td>1 x per jaar</td><td>1x per jaar</td></tr>
<tr><td>Tactisch</td><td>2 x per jaar</td><td>Kwartaalrapportage
Resultaten
Klantbeleving
Klachtenregistratie en behandeling
Inzet en kwaliteit medewerkers
Financiële voortgang</td></tr>
<tr><td>Operationeel</td><td>2 x per jaar</td><td>Mutaties
Facturatie
Indexering
Knelpunten en verbeterpunten
Operationele aangelegenheden</td></tr>
</table>

Rapportages en gesprekverslagen na overleggen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen twee weken digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van afdeling Huisvesting en Facilitair. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Overig</td></tr>
<tr><td>51.</td><td>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om 10% van de opdrachtwaarde boven op de opdrachtwaarde in te zetten voor aanvullende werkzaamheden (bv. extra ronde glasbewassing wanneer nodig).</td></tr>
<tr><td>52.</td><td>In de prijs die inschrijver opgeeft zijn alle eisen en aangeboden zaken verdisconteerd.</td></tr>
<tr><td>53.</td><td>Voor het contractbeheer van de overeenkomst wordt jaarlijks een vergoeding van 5% van de opdrachtwaarde (incl. BTW) aan de Opdrachtnemer in rekening gebracht. Deze vergoeding wordt namens Onderwijs Inkoop Groep (OIG Facilitair) voor het eerst gefactureerd zes maanden na gunning en vervolgens jaarlijks. De tweede factuur volgt één jaar na de eerste factuur en daarna jaarlijks tot het einde van de looptijd van de overeenkomst.</td></tr>
</table>

Nummer	Eis
	De vergoeding wordt per contractjaar geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) Alle bestedingen, zoals gepubliceerd door het CBS, met het gunningsbedrag als uitgangspunt, bij eventuele uitbreiding of inkrimping zal de contractbeheersvergoeding hierop worden aangepast. De eerste indexatie vindt gelijktijdig plaats met de indexatie van de Opdrachtnemer en kan voor het eerst ingaan per 1 januari van het jaar dat volgt op het eerste volledig verstreken kalenderjaar sinds de startdatum van de overeenkomst, met behoud van de beschreven factuurcyclus. De toegepaste indexatie is nooit hoger dan het indexatiepercentage dat de Opdrachtnemer binnen de overeenkomst op zijn dienstverlening toepast en wordt door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever kenbaar gemaakt. Toelichting Onderwijs Inkoop Groep verzorgt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst het contractbeheer namens de opdrachtgever. Het doel hiervan is het waarborgen van kwaliteit, continuïteit en een constructieve samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer Het contractbeheer omvat in ieder geval de volgende werkzaamheden: Monitoring van contractafspraken en prestaties, waaronder het volgen van afgesproken KPI's, leveringscondities en naleving van servicelevels. Uitvoeren van factuurcontroles, om te borgen dat facturatie in overeenstemming is met de overeengekomen tarieven, volumes en voorwaarden. Beheer en verwerking van contractmutaties, zoals uitbreidingen, verlengingen of beëindigingen van onderdelen van de opdracht. Begeleiding van periodieke evaluatiegesprekken (minimaal twee per jaar) met als doel het bespreken van voortgang, samenwerking en verbetermogelijkheden. Uitvoering van kwaliteitscontroles op geleverde prestaties en dienstverlening. Begeleiding van verbeter- of hersteltrajecten bij eventuele afwijkingen of tekortkomingen ten opzichte van de afgesproken prestaties. Ondersteuning bij vragen, wijzigingen en geschillen binnen de contractrelatie, om tot efficiënte en evenwichtige oplossingen te komen. Onderwijs Inkoop Groep fungeert hierin als verbindende en faciliterende partner, gericht op het versterken van de samenwerking, het voorkomen van misverstanden en het stimuleren van continue verbetering. De gekozen vergoedingssystematiek — een vast percentage van de opdrachtwaarde — biedt een transparante en uniforme benadering voor alle inschrijvers. De omvang en intensiteit van het contractbeheer zijn hierbij in evenwicht met de schaal van de opdracht. Dit zorgt voor duidelijkheid vooraf en een gelijk speelveld bij inschrijving. Dankzij deze werkwijze beschikt de opdrachtnemer over een professioneel beheerde en goed gefaciliteerde contractrelatie, waardoor hij zich volledig kan focussen op het succesvol realiseren van de overeengekomen resultaten
54.	Het is niet toegestaan om links naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving. Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.
55.	Eventuele wijzigingen (afstoten of toevoegen) van ruimtes worden op basis van de ingediende calculatie op de juiste wijze financieel naar rato gewijzigd. Opdrachtnemer dient in deze bij (afstoten of toevoegen) van ruimtes, de informatie aan Onderwijs Inkoopgroep aan te leveren, waarna Onderwijs Inkoopgroep deze zal verwerken in het aangeleverde overzicht. Na verwerking door Onderwijs Inkoopgroep zal Onderwijs Inkoopgroep Opdrachtgever en Opdrachtnemer informeren over de nieuw tot stand gekomen jaarprijs. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een juiste aanlevering van mutaties binnen het contract. Mutaties kunnen/moeten gestuurd worden aan monitor@onderwijsinkoopgroep.nl