Bijlage E: Programma van eisen

	1. Algemeen
1.	In de inschrijving gaat de inschrijver uit van het schoonmaakprogramma zoals opgenomen in Bijlage G in combinatie met de gegevens zoals verstrekt in het Inschrijfbiljet. Ook houdt de inschrijver rekening met personeel ter overname vanuit de huidige Leverancier (zie Bijlage H) .
2.	Alle Prestaties en daarbij behorende prijzen/tarieven/kortingspercentages/opslagpercentages worden vermeld in het Inschrijfbiljet en zijn inclusief alle kosten, waaronder hoogwerkers, materialen, middelen en machines. Opdrachtnemer kan geen additionele kosten in rekening brengen.
Eis	**2. Facturatie en Betalingen**
1.	Opdrachtnemer zal de facturen, geadresseerd en gespecificeerd op de door Opdrachtgever verlangde wijze indienen. De factuur dient elektronisch (e-factuur) aangeleverd te worden. Een factuur dient per e-mail gestuurd te worden naar het door Opdrachtnemer gewenste e-mailadres.
2.	Een factuur, m.u.v. de vaste maandfactuur, dient voorzien te zijn van een ondertekende werkbon en dient de juiste bedragen te bevatten. Alle bedragen en objectnamen op de factuur dienen, zonder verdere berekeningen, één op één te herleiden zijn uit de meest recente Uitvoeringsbepaling. Indien een factuur onjuist wordt aangeleverd, zal Opdrachtnemer hiervan direct in kennis worden gesteld. De factuurbetaling zal in zijn geheel worden opgeschort, totdat alle gefactureerde bedragen en/of alle benodigde afgetekende werkbonnen in overeenstemming zijn met de Uitvoeringsbepalingen.
3.	Opdrachtnemer stuurt slechts één verzamelfactuur per maand, hierop staan de vaste termijnbedragen per Object vermeld. De vaste termijnbedragen worden als volgt berekend: - Het termijnbedrag wordt bepaald door het jaarbedrag te delen door 12 - Het jaarbedrag wordt bepaald door alle Werkzaamheden zoals vermeld in de Uitvoeringsbepaling, behoudens Werkzaamheden met de frequentie 'op afroep', op te tellen en te delen door 12.
4.	Voor de regiewerkzaamheden dient hoogstens één keer per maand een aparte verzamelfactuur te worden gestuurd, waarop de kenmerken van de extra werkzaamheden specifiek vermeldt dienen te worden.
5.	Indien sprake is van een wijziging van prijzen zal dit nimmer met terugwerkende kracht verrekend worden; de vaste maandfactuur dient per eerstvolgende factuur aangepast te worden.
6.	Opdrachtnemer kan overige Werkzaamheden uitsluitend factureren indien Opdrachtnemer een door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbon/werkbon kan overleggen. De opdrachtnemer kan overige uitgevoerde extra opdrachten en meerwerk uitsluitend factureren met een werkbon.
7.	Het gehele eerste jaar van de Overeenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de overeenkomst zal er **per dag en maand o.b.v. startdatum** van het hierop volgende jaar een prijsaanpassing kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Op basis van de publicatie van het CBS-prijsindexcijfer is het mogelijk de wijziging met terugwerkende kracht te verrekenen; hierover stemt Opdrachtnemer nader af met Opdrachtgever. Prijswijziging geldt ook voor het tarief van de inspecties, zoals benoemd in onderdeel 7: Kwaliteit & Controle van dit Programma van Eisen.
8.	De in eis 7 bedoelde prijsaanpassing wordt bepaald aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer, inzake CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: 812 schoonmaakdiensten: Dienstenprijzen, Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen. Te vinden via: StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) (cbs.nl). Het percentage is het jaartotaal over het voorgaande jaar, deze wordt in de eerste week van januari van het volgende jaar gepubliceerd.
Eis	**3. Overdracht rechten en verplichtingen**

1.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd de rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever aan een derde over te dragen.
2.	Opdrachtnemer mag, na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, personeel inhuren bij derden voor het uitvoeren van Werkzaamheden die voortvloeien uit deze Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft in dit geval aansprakelijk voor de uitvoering van de Werkzaamheden voortvloeiend uit deze Overeenkomst. De door Opdrachtgever gegeven toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens deze Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens belasting- en socialeverzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.
Eis	**4. Werkzaamheden en Werkrooster**
1.	Op het Object dienen Werkroosters aanwezig te zijn voor gebruik door de medewerkers. De inhoud van het werkrooster komt overeen met de contactuele afspraken. Het Werkrooster bevat een schematische en evenwichtige verdeling van de Werkzaamheden en is eenvoudig te begrijpen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van de Werkroosters. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertaling van het resultaatgerichte schoonmaakprogramma naar de dagelijkse Werkzaamheden en begeleidt haar schoonmaakmedewerkers hierin, zodat de gestelde kwaliteit aantoonbaar wordt behaald. Indien Opdrachtgever daartoe verzoekt zal Opdrachtnemer ook Ruimteroosters aanbrengen.
2.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van middelen en materialen die ervoor zorgdragen dat medewerkers een zo gering mogelijke fysieke belasting ervaren.
3.	Bij start van de Overeenkomst dient opdrachtnemer binnen 6 maanden een werkdrukmeting schoonmaak uit te voeren. Zie: https://www.werkdrukmeterschoonmaak.nl/. De resultaten van de werkdrukmeting worden ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer verricht Werkzaamheden altijd tijdens normale CAO-uren, zodanig dat er geen sprake is van 'toeslag bijzondere uren' zoals vermeld in de CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf', tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Overeenkomst, in het Schoonmaakprogramma of op uitdrukkelijke wens van Opdrachtgever bijv. bij calamiteiten.
5.	Opdrachtnemer stelt een direct toezichthouder aan die minimaal 8% aanwezig is op een Object met als doel om de uitvoering van de Werkzaamheden te controleren en te communiceren met het personeel die de uitvoering verzorgt.
6.	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het Werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de vertrekken die moeten worden schoongemaakt.
7.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om aan de direct toezichthouder, of bij afwezigheid van deze, aan ander personeel van Opdrachtnemer, in afwijking van het Bestek en het Werkrooster, tijdelijk andere dan de overeengekomen Werkzaamheden op te dragen indien onvoorziene omstandigheden dit naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk maken. Ten aanzien van een dergelijke tijdelijke maatregel zal Opdrachtnemer geen extra financiële aanspraken kunnen doen gelden.
8.	Echter, indien een wijziging van permanente aard blijkt en een belangrijke verlichting, dan wel verzwaring van de Werkzaamheden meebrengt, zal Opdrachtgever of Opdrachtnemer, een verzoek tot schriftelijke wijziging van de Overeenkomst indienen, als bedoeld in artikel 8 van de Overeenkomst. Een dergelijke wijziging heeft nimmer een terugwerkende kracht.
Eis	**5. De uitvoering van de werkzaamheden**
1.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig, jaarlijks inplannen van alle periodieke Werkzaamheden conform afspraken in de Uitvoeringsbepaling. De Opdrachtnemer overlegt ter goedkeuring een jaarplanning aan de Opdrachtgever.
2.	De uitvoering van extra schoonmaakopdrachten en overig meerwerk zal pas geschieden met een expliciete opdracht van Opdrachtgever. Na afloop van het meerwerk dient Opdrachtnemer een werkbon aan te bieden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient, ter bevestiging dat de Werkzaamheden uitgevoerd zijn, deze werkbon te tekenen. Een ondertekende werkbon is alleen een

	bevestiging van Opdrachtgever dat de betreffende Werkzaamheden zijn uitgevoerd en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden, noch is een getekende werkbon een goedkeuring van de kwaliteit van de uitgevoerde Werkzaamheden.
3.	De bevoegdheid voor het geven van extra opdrachten dient te geschieden door bevoegde personen. Het secretariaat en de eventmanager is bevoegd voor het geven van extra opdrachten.
4.	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de opgedragen Werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en volledig worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat die voortgang niet door ziekte, vakantie of andere afwezigheid van schoonmaakpersoneel wordt onderbroken; hij neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel.
5.	Bij afwezigheid van een medewerker is Opdrachtnemer verplicht tijdig vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is dan zal de daartoe aangewezen functionaris van Opdrachtgever dezelfde dag hiervan op de hoogte worden gesteld. Er zal dan een creditnota worden gezonden voor de niet gewerkte uren. Ook wanneer niet alle Werkzaamheden uitgevoerd worden/het opleverniveau niet gerealiseerd wordt, conform het schoonmaakprogramma, wordt er een creditnota gezonden voor niet uitgevoerde Werkzaamheden of worden aanvullende Werkzaamheden uitgevoerd in combinatie met uitvoering van de niet uitgevoerde Werkzaamheden.
6.	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer dient te tekenen voor alle ontvangen sleutels en toegangspasjes. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer als een goed huisvader van de verstrekte sleutels en toegangspasjes en dient ervoor zorg te dragen dat geen verlies plaatsvindt. Bij verlies worden de kosten van het vervangen of verwisselen van de cilinder(s) bij Opdrachtnemer in rekening gebracht. Het is tevens verboden om zonder toestemming van Opdrachtgever sleutels en/of toegangspasjes te dupliceren. Bij verlies van sleutels en/of toegangspasjes dient Opdrachtgever onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
8.	Opdrachtnemer stelt op het Object een logboek ter beschikking op een plek die toegankelijk is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Dit mag zowel fysiek als digitaal. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van het logboek. Het logboek dient elke dag door de direct toezichthouder en/of schoonmaakpersoneel afgetekend te worden; bij overig bezoek van Opdrachtnemer aan het Object, dient deze ook voor controle te tekenen. De Opdrachtnemer is verplicht iedere werkdag het logboek te bekijken.
9.	Eventuele technische gebreken in de Objecten dienen in het logboek te worden gerapporteerd. Opdrachtnemer zorgt voor ervoor dat er doelgericht actie ondernomen wordt.
10.	Opdrachtnemer maakt op verzoek van Opdrachtgever een (digitale) up-to-date lijst inzichtelijk met namen en geboortedata van de ingeplande medewerkers. Indien Opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst persoonsgegevens dient te verstrekken aan Opdrachtgever dan zal het verstrekken van deze persoonsgegevens enkel plaatsvinden in zoverre dit niet in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere van toepassing zijnde Privacywetgeving.
11.	Opdrachtnemer zal minimaal iedere zes weken een DKS-controle uitvoeren per taak en deze rapporteren aan Opdrachtgever.
12.	Op de locaties aanwezige muziekinstrumenten maken geen onderdeel uit van de schoonmaakwerkzaamheden. Opdrachtnemer en zijn medewerkers mogen muziekinstrumenten niet aanraken, verplaatsen, gebruiken of reinigen. Indien muziekinstrumenten de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden belemmeren, blijven deze buiten beschouwing en meldt Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis	**6. Middelen, materialen en milieu - MVO**

1.	Opdrachtnemer maakt slechts gebruik van ruimten, gas, elektriciteit en water, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden en voor zover deze voorzieningen in het Object aanwezig zijn. Opdrachtnemer zal toezicht uitoefenen op het zuinige gebruik van gas, water en licht.
2.	Opdrachtnemer is volledig en met uitsluiting van ieder ander verantwoordelijk voor het inzetten van uitsluitend veilige apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor goede instructie met betrekking tot veiligheidsvoorschriften en ziet consequent toe op de naleving daarvan. Niet naleving van wetgeving en anderszins voorgeschreven veiligheidsmaatregelen en onvoldoende toezicht door Opdrachtnemer kan verwijdering van het Object tot gevolg hebben dan wel leiden tot ontbinding van deze Overeenkomst.
3.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Werkzaamheden voldoende schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines, klim- en steigermaterieel, hoogwerkers en dergelijke te gebruiken van goede kwaliteit en indien noodzakelijk voorzien van wettelijke goedkeuring conform NEN 3140. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden in deze eis.
4.	Opdrachtnemer dient reinigingsmiddelen te gebruiken die het milieu zo min mogelijk belasten en waarvan de producent gecertificeerd is met een EMAS-certificaat of ISO 14001. Van alle reinigingsmiddelen dienen productbladen in het object aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afgeven van nieuwe productbladen bij wijzigingen in de reinigingsmiddelen.
5.	Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van machines, gereedschappen en materialen van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende onderaannemer(s), toeleverancier(s) of hun personeel tenzij op enigerlei wijze aanwijsbaar sprake is van opzet of roekeloze nalatigheid door Opdrachtgever, haar werknemers of door Opdrachtgever aangestuurde derden.
6.	Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer actief beleid voert in het kader van ‘Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen’ en wil graag betrokken worden bij een eventuele verdere invulling van het MVO-beleid binnen deze Overeenkomst.
7.	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
8.	De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces).
9.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
10.	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
11.	Opdrachtnemer past retourlogistiek toe op de door haar benodigde middelen/materialen. Dit houdt in dat verpakkingen, omverpakkingen, en dergelijke door Opdrachtnemer retour worden genomen en, indien mogelijk, hergebruikt of gerecycled worden.
Eis	**7. Kwaliteit & Controle**
1.	Opdrachtgever hecht zeer grote waarde aan de te leveren kwaliteit. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Werkzaamheden. Opdrachtgever kan een onafhankelijk adviesbureau inschakelen voor het controleren van de geleverde kwaliteit. De inspecties worden uitgevoerd volgens NEN2075.

2.	Deze onafhankelijke partij zal, conform de wens van Opdrachtgever, op afroep, de kwaliteit van de uitgevoerde Werkzaamheden controleren door het uitvoeren van de genoemde kwaliteitsinspecties; Opdrachtgever bepaalt het moment van inspectie. Opdrachtnemer zal, indien gewenst door Opdrachtgever, op de hoogte worden gesteld van de inspectie.
3.	De kwaliteitsmeting NEN2075 is verdeeld in verschillende onderdelen: o.a. bureaukamers, lesruimten, verkeersruimten, sanitaire ruimten en sportruimten. Wanneer het foutenpercentage voor een Object, in de ruimten welke gecontroleerd tijdens de steekproef, onder de overeengekomen AQL-waarde blijft zal het resultaat 'goedkeur' worden behaald op dit onderdeel. De AQL-waarde voor bureaukamers, lesruimten en verkeersruimten is vastgesteld op 7% en voor sanitaire ruimten en sportruimten op 4%.
4.	De kwaliteitscontrole moet als resultaat 'goedkeur' geven op alle onderdelen, als dan is aan de contractuele verplichtingen m.b.t. technische kwaliteit voldaan. Indien dit niet wordt gehaald zal: 1. Binnen tien werkdagen na verzending van de rapportage van de kwaliteitscontrole een volledige herinspectie plaatsvinden op kosten van Opdrachtnemer. Indien bij deze herinspectie wederom sprake is van een 'afkeur', is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd. De boete bedraagt 10% van het maandbedrag van de betreffende locatie dat is vastgelegd in de Uitvoeringsbepaling. 2. Binnen vijf werkdagen na een herinspectie zal, indien wederom sprake is van 'afkeur', een tweede herinspectie volgen op kosten van Opdrachtnemer. Indien na de tweede, of daaropvolgende, herinspectie wederom sprake is van 'afkeur', is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd. De boete bedraagt 25% van het maandbedrag van de betreffende locatie dat is vastgelegd in de Uitvoeringsbepaling. Daarnaast zal eis 5 (onderdeel 7 Kwaliteit & Controle) in werking treden.
5.	Bij een 'afkeur' als resultaat in geval van een tweede, of daaropvolgende, herinspectie is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer een aanvullende boete verschuldigd. De aanvullende boete bedraagt €1.000,- per dag voor zover Opdrachtnemer in gebreke blijft de gebreken op te lossen met een maximum van €10.000,- per gebrek.
6.	Opdrachtgever kan altijd, en ongelimiteerd, een verzoek doen aan een onafhankelijk adviesbureau voor de uitvoering van extra inspecties. Op deze extra inspecties zijn dezelfde voorwaarden van kracht zoals in deze Overeenkomst is vastgesteld. De kosten voor deze extra inspecties zijn voor rekening van Opdrachtgever, eventuele herinspecties zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtgever laat indien gewenst een belevingsmeting/klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder haar gebruikers. Bij deze belevingsmeting wordt de ervaren schoonmaak gemeten. De resultaten van deze meting worden besproken met Opdrachtnemer.
8.	De kosten van de reguliere inspecties worden in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Uit te voeren herinspecties worden in rekening gebracht bij Opdrachtnemer. De kosten voor herinspecties worden na uitvoering aan Opdrachtnemer gefactureerd. De facturen dienen binnen 30 dagen betaald te worden. De kosten voor de herinspecties worden jaarlijks geïndexeerd conform onderdeel 2 Facturatie en Betalingen, eis 8. De prijzen voor de herinspecties staan vermeld in het Inschrijfbiljet. Voor het bepalen van de prijs van de herinspectie wordt een staffel gehanteerd, met een minimum van €125,- per locatie.
9.	Bij beëindiging van deze Overeenkomst (of bij beëindiging van een losse locatie voor het beëindigen van de gehele Overeenkomst) zal Opdrachtgever, circa drie tot vier weken voorafgaand aan de datum van beëindiging, aan een onafhankelijk adviesbureau een opdracht verstrekken voor het uitvoeren van een nulmeting. De kosten voor de nulmeting worden in rekening gebracht bij Opdrachtnemer en bedragen 100% van de prijs voor een reguliere kwaliteitsinspectie. Indien het noodzakelijk is om een hercontrole op de nulmeting uit te voeren worden ook deze kosten in rekening gebracht bij Opdrachtnemer. Indien na beëindiging van de Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer het achterstallig onderhoud niet heeft hersteld, zullen de kosten voor het herstel voor rekening van Opdrachtnemer zijn en in mindering worden gebracht op openstaande facturen van Opdrachtnemer.

	Opdrachtnemer ontvangt een uitnodiging voor het bijwonen van de nulmeting, hierbij zal ook de toekomstige opdrachtnemer aanwezig zijn.
Eis	**8. Klachten**
1.	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst constateert dat de uitvoering van de overeenkomst in belangrijke mate afwijkt van de afspraken zal Opdrachtgever, door middel van een klacht hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld worden. Bedoelde schriftelijke in kennis stelling bevat tenminste een nauwkeurige omschrijving van: 1. De tekortkoming zoals die is geconstateerd met daarbij, indien mogelijk, specifieke informatie teneinde Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven om direct actie te ondernemen. 2. De aard en de ernst van de geconstateerde tekortkoming met referte aan de Overeenkomst.
2.	Opdrachtnemer zal bij klachten direct actie ondernemen. De klacht dient binnen 24 uur opgelost te zijn of, indien het niet mogelijk is een klacht binnen deze termijn op te lossen, dient door Opdrachtnemer duidelijk en helder gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever over het oplossen van de klacht en de daaraan verbonden tijdsduur.
3.	Opdrachtgever is gerechtigd indien er sprake is van een klacht de factuur niet ter betaling te stellen, totdat Opdrachtnemer de klacht naar tevredenheid heeft opgelost. Opdrachtgever houdt hierbij rekening met het proportionaliteitsbeginsel.
4.	Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet dan wel niet tijdig herstelt ofwel niet alsnog deugdelijk presteert, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen.
5.	Indien en voor zover na het verstrijken van de in de ingebrekestelling voor bedoelde redelijke termijn de tekortkoming niet is gecorrigeerd of de gevraagde prestatie niet deugdelijk is geleverd, dan is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de ontbinding van de Overeenkomst inroepen als bedoeld in artikel 5 lid a van de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever niet overgaat tot het inroepen van artikel 5 lid a kan Opdrachtgever overgaan tot het inroepen van eis 2 van onderdeel 9. Uitvoering op kosten van opdrachtnemer door derden van dit Programma van Eisen om de kwaliteit te waarborgen. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om conform artikel 10 lid c van de Overeenkomst een extra boete op te leggen.
Eis	**9. Uitvoering op kosten van opdrachtnemer door derden**
1.	Indien en voor zover Opdrachtgever gerechtigd is, overeenkomstig het in artikel 5 lid a van de Overeenkomst bepaalde, tot ontbinding over te gaan, kan zij zonder instemming van Opdrachtnemer en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst, de verdere uitvoering van de Werkzaamheden aan een derde partij in opdracht geven, voor een periode van maximaal 18 maanden (totdat een nieuwe Overeenkomst na voltooiing van een aanbesteding operationeel is), welke meerkosten integraal ten laste komen van Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer het desbetreffende besluit per aangetekende brief mede.
2.	Indien Opdrachtnemer na het verstrijken van de redelijke termijn, genoemd in een ingebrekestelling, waarin tevens is omschreven welke prestatie van de Opdrachtnemer verlangd wordt, niet aan de gevraagde prestatie heeft voldaan, kan Opdrachtgever de prestatie laten uitvoeren door een derde partij, zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst of goedkeuring van Opdrachtnemer, voor de periode van maximaal 18 maanden (totdat een nieuwe Overeenkomst na voltooiing van een aanbesteding operationeel is), welke meerkosten integraal ten laste komen van Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer het desbetreffende besluit per aangetekende brief mede.
3.	Bij een onvoldoende resultaat in geval van een tweede, of daaropvolgende herinspectie is Opdrachtgever gerechtigd de prestatie te laten uitvoeren door een derde partij. Hiervoor is geen instemming van Opdrachtnemer en/of voorafgaande gerechtelijke tussenkomst noodzakelijk; de kosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis	10. Prestatieafspraken
1.	De prestatieafspraken worden tweemaal per jaar gecontroleerd. Opdrachtnemer dient aan 90% van de prestatieafspraken te hebben voldaan gedurende elke controle. Indien Opdrachtnemer niet aan de prestatieafspraken voldoet kan Opdrachtgever artikel 5 van de Overeenkomst inroepen.
Eis	**11. Overige verplichtingen Opdrachtnemer**
1.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de Werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwaam personeel inzetten met een in de schoonmaakbranche erkende opleiding van de S.V.S of gelijkwaardig. Over één jaar berekend heeft gemiddeld minimaal 80% van het personeel werkzaam bij objecten van Opdrachtgever deze opleiding met positief resultaat gevolgd. Indien bij start van de Overeenkomst blijkt dat niet aan deze voorwaarde kan worden voldaan, dient Opdrachtnemer binnen twee maanden een opleidingsplan te overleggen aan Opdrachtgever, waaruit blijkt dat Opdrachtnemer binnen één jaar alsnog aan deze voorwaarde gaat voldoen.
2.	Opdrachtgever verplicht het door Opdrachtnemer in te zetten personeel bij de uitvoering van de Werkzaamheden voor de Opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs mee te nemen, zodat de Opdrachtgever de identiteit van de werknemer kan verifiëren.
3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voldoening van de verschuldigde Loonbelasting en Sociale Verzekeringspremies. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor mogelijke aanspraken in dit verband. Ter controle van deze eis dient Opdrachtnemer op verzoek aan Opdrachtgever een verklaring van de belastingdienst te overleggen waarin gesteld wordt dat Opdrachtnemer zijn betalingen inzake loonbelastingen en Sociale verzekeringspremies heeft voldaan.
4.	De naam van de door Opdrachtnemer aangewezen direct toezichthouder, belast met het toezicht op zijn/haar personeel, zal schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Deze direct toezichthouder moet een, met goed gevolg afgeronde, algemeen erkende opleiding hebben (bij voorkeur de cursus Objectleiding S.V.S.).
5.	De Opdrachtnemer is verplicht een aanwezigheids- en urenregistratie te voeren en overhandigt deze op verzoek, binnen vijf werkdagen, aan Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het personeel zich gedraagt overeenkomstig de regels die door Opdrachtgever zijn of worden gesteld.
7.	Er dient altijd een personeelslid aanwezig te zijn, die op redelijke wijze kan communiceren met Opdrachtgever. Eventuele inburgeringsplichtigen die ingezet worden op de opdracht spreken en schrijven binnen maximaal 3 jaar de Nederlandse taal op niveau B1.
8.	Medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgever beschikken over een recent afgegeven Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om hierop te controleren. Indien Opdrachtgever vraagt om bewijsstukken, dient Opdrachtnemer deze te kunnen verstrekken/inzicht hierin te kunnen geven.
9.	Bij alarmmeldingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer komen de kosten van de alarmopvolgingen voor rekening van Opdrachtnemer.
10.	Indien hiertoe op redelijke gronden naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze, schriftelijk toegelicht, van Opdrachtnemer c.q. zijn direct toezichthouder de verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde arbeidskracht eisen.
11.	Opdrachtnemer is verplicht aan zijn personeel werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidsmiddelen te verschaffen en er op toe te zien dat deze werkkleding en middelen in het Object wordt gedragen tijdens de werkuren. De werkkleding dient herkenbaar te zijn als bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
12.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor BHV.
13.	De medewerkers van Opdrachtnemer mogen onder geen beding gebruik maken van de telefoons, computerapparatuur, kopieerapparatuur e.d. in de gebouwen van Opdrachtgever, tenzij dit voor hun Werkzaamheden noodzakelijk is. Het gebruik van de telefoon van Opdrachtgever is bij noodsituaties toegestaan.

14.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever, zonder nadere kosten voor rekening van Opdrachtgever management-informatie verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: klachtenregistratie, urenregistratie, geanonimiseerd overzicht personeel, overige afspraken uit de Overeenkomst en meerwerk. De exacte invulling van de te verstrekken managementinformatie zal gezamenlijk worden bepaald.
15.	Opdrachtgever organiseert minimaal eenmaal per jaar een tactisch/strategisch overleg, waarbij de direct toezichthouder namens Opdrachtnemer en de contractmanager namens Opdrachtgever minimaal aanwezig zijn. Het controleren van de prestatieafspraken is onderdeel van dit overleg; Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde informatie, teneinde dit te kunnen controleren. De verslaglegging van dit overlegmoment wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.
16.	Eventuele boetes die aan Opdrachtgever worden opgelegd wegens overtreding van de Wet arbeid vreemdelingen, Vreemdelingenwet, Wet op de Identificatieplicht en Wet Minimumloon en minimumvakantiebijslag in verband met de uitvoering van de Werkzaamheden (door bijvoorbeeld illegale tewerkstelling van personeel in dienst van Opdrachtnemer, illegaal verblijf, identiteitsfraude, uitbuiting, niet voldoen aan bewaar-, afmeld, inlichtingen, en administratieplicht) komen voor de volledige rekening van Opdrachtnemer, vermeerderd met een door Opdrachtgever direct opeisbare boete van €500,00 per geval.
17.	Opdrachtgever wil Social Return inzetten op de opdracht. Er dient minimaal 5% Social Return ingezet te worden door Opdrachtnemer. Daarbij vindt Opdrachtgever het prettig wanneer Opdrachtnemer ernaar streeft om de SR-medewerker uit de uitkering te krijgen, door hen een volwaardig dienstverband te bieden met een werkweek van tenminste 24 uur.
Eis	**12. Specialistische werkzaamheden (vloeronderhoud en glasbewassing)**
1.	Één week voor uitvoering van de specialistische dient dit gemeld te worden aan de contactpersoon op locatie. Wanneer uitvoering in de zomervakantie is, dient dit een week voor de start van de vakantie gemeld te worden.
2.	Na uitvoering van de werkzaamheden dient de direct toezichthouder van Opdrachtnemer de werkzaamheden te controleren. Indien Opdrachtgever dit wenst, vindt deze controle gezamenlijk met Opdrachtgever plaats. Specialistische werkzaamheden worden door Opdrachtnemer afgemeld bij de locatieverantwoordelijke, indien deze op het moment van oplevering aanwezig is. Daarnaast worden deze werkzaamheden door Opdrachtnemer afgemeld en vastgelegd in het onderhoudsboek/logboek, dat door Opdrachtnemer op locatie wordt bijgehouden.
3.	Opdrachtnemer kan specialistische werkzaamheden uitsluitend factureren indien Opdrachtnemer een door Opdrachtgever ondertekende werkbon kan overleggen. Deze werkbon dient tevens te zijn ondertekend door de uitvoerende medewerker en de direct toezichthouder van Opdrachtnemer.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, bijhouden en actualiseren van een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) voor alle specialistische- en periodieke werkzaamheden die in het kader van deze Overeenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in de RI&E opgenomen maatregelen aantoonbaar worden nageleefd door de ingezette medewerkers.
5.	Voor het vloeronderhoud biedt Opdrachtnemer garantie op onthechting. Wanneer de behandellagen onthechten, herstelt Opdrachtnemer dit zo snel mogelijk, zonder extra kosten in rekening te brengen.
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig uit- en inruimen van de ruimten waarin vloeronderhoud wordt uitgevoerd (met uitzondering van ruimten waar instrumenten staan).
7.	Opdrachtnemer zal een vloerenpaspoort bijhouden en overleggen aan Opdrachtgever. In het vloerenpaspoort dient in ieder geval per vloer per object te worden vastgelegd welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, op welke datum deze werkzaamheden hebben plaatsgevonden en welke middelen hierbij zijn gebruikt. Bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht of deze plaatsvindt door opzegging of van rechtswege, is Opdrachtnemer verplicht het volledig en actueel bijgehouden vloerenpaspoort van alle vloeren op de objecten aan Opdrachtgever te overleggen.
8.	De glasbewassing op het object dient aaneensluitend en zonder onderbrekingen te worden uitgevoerd, zodanig dat alle overeengekomen delen van de locatie binnen één aaneengesloten werkperiode worden afgerond.
9.	Glasbewassing van binnengevel, separatieglas en koepelglas (binnenzijde) is inclusief het kozijn, de omlijsting, de vensterbank en raam-/deurdorpel.

alpha

NEDERLANDS
PHILHARMONISCH

NEDERLANDS
KAMERORKEST