

## ***Bijlage E - Programma van Eisen***

### ***Perceel 5 - Stichtingsbureau Lucas Onderwijs***

Hieronder treft u de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer inzake de schoonmaakdiensten. Het Programma van Eisen is opgedeeld in Algemene eisen en Technische eisen.

#### **1 Algemene eisen**

##### ***1.1 Algemene eisen aan de in te zetten medewerkers***

1. Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel verwacht Opdrachtgever dat deze proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimum leeftijd van 18 jaar.
2. Schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat communicatie mogelijk maakt en schoonmaakmedewerkers dienen alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en te hebben begrepen. In het bijzonder dienen schoonmaakmedewerkers de veiligheidsvoorschriften op schoonmaakmiddelen te kunnen lezen en begrijpen. Indien dit niet het geval is dient Opdrachtnemer een taal cursus aan te bieden, op kosten van Opdrachtnemer. Nieuwe medewerkers dienen binnen 3 maanden na aanvang van de werkzaamheden de Nederlandse taal conform bovenstaande te beheersen.
3. De voorman/-vrouw dient de Nederlandse taal vaardig te zijn in woord en geschrift.
4. Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie aan haar medewerkers m.b.t. de Arbo-wetgeving, inclusief het opvolgen van richtlijnen en voorschriften die daaruit voortvloeien. Indien een medewerker zich niet houdt aan de richtlijnen en voorschriften is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.
5. Elke mutatie in het personeelsbestand dient onmiddellijk schriftelijk aan Opdrachtgever te worden doorgegeven.
6. Uitsluitend het personeel van Opdrachtnemer dat op de locatie van Opdrachtgever is ingezet, heeft toegang tot het gebouw. Familieleden, kinderen e.d. worden niet op de locatie toegestaan.

##### ***1.2 Algemene eisen Wet- en regelgeving en huisregels***

7. Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht afgegeven op het screeningsprofiel onderwijs/education, te overhandigen aan de contactpersoon van Opdrachtgever voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. De VOG dient niet ouder te zijn dan 6 maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er voor een

- medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.
8. Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat kopieën van identiteitsbewijzen en de VOG van medewerkers op de schoon te maken gebouwen aanwezig zijn op een door Opdrachtgever aan te wijzen centrale plaats. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten schoonmaakpersoneel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
  9. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente gepubliceerde versie van:
    - a. Arbeidsomstandighedenwet;
    - b. Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche;
    - c. CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf;
  10. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden een geldige kopie van paspoort of legitimatiebewijs aan te leveren aan de contactpersoon van Opdrachtgever voor iedere in te zetten medewerker van de Opdrachtnemer.
  11. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de op de locatie geldende huisregels.
  12. Indien er sprake is van een onveilige situatie dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
  13. Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding werkzaam is en herkenbaar is. Daarnaast dient ieder personeelslid duidelijk herkenbaar een persoonlijke pas te dragen. Deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.
  14. Bij uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer rekening te houden met de bedrijfsvoering en het primair proces van de locatie en daar naar te handelen.

### **1.3 Algemene eisen omtrent communicatie, rapportage en evaluatie**

15. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen een contactpersoon aan. Eventuele mutaties hierin worden tijdig aan de andere partij doorgegeven.
16. Alle communicatie met betrekking tot het uitvoeren van de Opdracht zal geschieden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever, of in elk geval met medeweten van deze contactpersonen.
17. Opdrachtnemer levert voor de start van de werkzaamheden up to date:
  - a. Productinformatiebladen en veiligheidsbladen op relevante locaties van de gebruikte schoonmaakmiddelen en toebehoren.
18. Schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer hebben een signalerende taak voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden binnen 24 uur aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld.
19. Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en de uitvoering van de Opdracht, dient gebruik te worden gemaakt van een logboek per locatie. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers over de

functie en het gebruik van het logboek instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt. In overleg met Opdrachtgever wordt een vaste plaats bepaald voor het logboek. In onderling overleg is het inzetten van een digitaal logboek mogelijk. Indien meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in het logboek worden gezet leiden tot additionele kosten, dan dient hier vooraf toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever.

20. Tijdens de implementatieperiode vindt minimaal 1x overleg plaats met de contractmanager van Opdrachtgever, en na de implementatieperiode zal, indien verzocht door Opdrachtgever, minimaal 4x per jaar overleg op contractmanagersniveau plaatsvinden tussen partijen.
21. Wanneer Opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening, wordt dit aangemerkt als een klacht. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden. Alle klachten dienen geregistreerd te worden door Opdrachtnemer in het logboek. Daar wordt ook de afhandeling vermeld. Indien klachten (in het logboek) niet adequaat worden afgehandeld, zal de Opdrachtgever dit escaleren via de contactpersoon van Opdrachtnemer. Klachten kunnen onder andere voortkomen uit:
  - a. Constateringen van de contactpersoon van Opdrachtgever
  - b. Vermelding in het logboek
  - c. Rechtstreeks verstuurd brieven, e-mail en dergelijke aan Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.

Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt te worden door Opdrachtnemer en binnen 2 weken na melding structureel opgelost te zijn. Het logboek zal een overzicht bevatten van alle ontvangen klachten. Indien een klacht niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever.

#### **1.4 Eisen bij einde van de looptijd van de Overeenkomst**

22. Tegen het einde van de contractperiode zal door Opdrachtgever een "0-meting" worden uitgevoerd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd, zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.
23. Uiterlijk zes (6) maanden voor beëindiging van het contract, verstrekt Opdrachtnemer een actueel en compleet ruimtebestand van de locatie, in een open Excel formaat, aan Opdrachtgever. Minimaal de volgende informatie wordt op locatieniveau, per ruimte, aangeleverd:
  - a. soort ruimte
  - b. ruimtenummer
  - c. verdieping
  - d. vloerafwerking
  - e. aantal m<sup>2</sup> vloeroppervlak
  - f. aantal m<sup>2</sup> gevelglasoppervlak per ruimte

### **1.5 Eisen t.a.v. facturatie**

24. In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
25. Opdrachtnemer dient alle facturen elektronisch aan te leveren.
26. Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot Opdrachtgever behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Opdrachtnemer zal aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
27. Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten overeenkomst niet opschorten op grond dat Opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op die grond buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.

## 2 Technische eisen

### 2.1 *Gevraagde dienstverlening*

28. De gevraagde werkzaamheden van Opdrachtnemer voor Perceel 5 zijn:
29. Het verzorgen van reguliere (dagelijkse) schoonmaak van de gebouwen van Perceel 5, alsmede de benodigde periodieke werkzaamheden. De schoon te houden ruimtes omvatten onder andere kantoorruimtes, kantine, toiletruimtes, vergaderruimtes, algemene ruimtes, keuken en douche. Zie voor de indeling en de verschillende ruimtes de plattegrond(en) en de bijbehorende (summiere) ruimtestaat in de Bijlagen. Het bijvullen van sanitaire middelen (zoals onder andere wc-papier, handdoekjes, e.d.) dient inbegrepen te zijn. Ook dient het leveren van de schoonmaakmiddelen en de werkmaterialen als stofzuigers, boenmachines e.d. voor de schoonmaakdiensten te zijn inbegrepen.
30. Het verzorgen van incidentele schoonmaak (bijvoorbeeld voor en/of na evenementen als ouderavonden).
31. Het verzorgen van calamiteitschoonmaak (bijvoorbeeld als gevolg van vandalisme of inbraakschade).
32. Het verzorgen van de glasbewassing van het gevelglas aan de binnenzijde van de gebouwen. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst voor dit Perceel bij opdrachtname daadwerkelijk afgenomen wordt.
33. Het verzorgen van de glasbewassing aan de buitenzijde van de gebouwen. Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst voor dit Perceel bij opdrachtname daadwerkelijk afgenomen wordt.
34. Het leveren van sanitaire middelen (toiletpapier, papieren handdoekjes etc.). Dit onderdeel is **optioneel**. Het is niet zeker of deze dienst voor dit Perceel bij opdrachtname daadwerkelijk afgenomen wordt.
35. De werkzaamheden kunnen plaatsvinden op/tussen de volgende tijdstippen:
  - *Maandag tot en met vrijdag vanaf 17.00 uur. Daar waar sprake is van eventuele wijzigingen op een specifieke avond zal dit worden kortgesloten door contactpersoon Opdrachtgever met contactpersoon Opdrachtnemer.*
  - *Zaterdag en zondag in overleg met Opdrachtgever.*Opdrachtnemer dient zelf efficiënt zijn werkzaamheden in te plannen binnen bovengenoemde kaders.
36. De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn:
  - Maximale aanrijtijd in daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00) = 1,5 uur
  - Maximale aanrijtijd in avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 07.00) = 2 uur
  - Maximale aanrijtijd op zaterdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur
  - Maximale aanrijtijd op zon- en feestdagen (van 0.00 tot 24.00) = 3 uur
37. In de algemene ruimtes (entree, receptie, kantine, keuken) dient minimaal het volgende schoon te zijn volgens het VSR resultaatsverplichtingsmethodiek:
  - a. Afvalbak
  - b. Bureau/tafel
  - c. Computer met toebehoren

- d. Kast hoog en laag
  - e. Lichtschakelaar/contactdozen
  - f. Rand/richels/plinten/kabelgoten
  - g. Whiteboard/flipover
  - h. Stoel/kruk/bank
  - i. Telefoon inclusief hoorn
  - j. Vensterbank
  - k. Vloer
    - i. natuurtegels
    - ii. marmoleum
  - l. Pantry/aanrecht, inclusief muur
  - m. Keukenkastjes
  - n. Droogdoekenautomaat
  - o. Wastafel
  - p. Afzuigkap
  - q. Convectoren
  - r. Plafondroosters
  - s. Ventilatioerosters onder andere in ramen
38. In de verkeersruimtes (gang, trappenhuis) dient minimaal het volgende schoon te zijn volgens het VSR resultaatsverplichtingsmethodiek:
- a. Afvalbak/papierbak
  - b. Liftwand
  - c. Liftbedieningspaneel
  - d. Leuning
  - e. Trap
  - f. kapstok
  - g. Separatieglas
  - h. Deur inclusief omlijsting
  - i. Blusapparatuur
  - j. Lamp/verlichting/armatuur
  - k. Lichtschakelaar/contactdozen
  - l. Plantenbak
  - m. Rand/richels/plinten/kabelgoten
  - n. Convectoren
  - o. Vloer
    - i. tegels
39. In de kantoorruimtes dient minimaal het volgende schoon te zijn volgens het VSR resultaatsverplichtingsmethodiek:
- a. Afvalbak
  - b. Bureau/tafel
  - c. Computer met toebehoren
  - d. Televisie
  - e. Deur inclusief omlijsting
  - f. Separatieglas
  - g. Kapstok

- h. Kast hoog en laag
  - i. Lichtschakelaar/contactdozen
  - j. Rand/richels/plinten/kabelgoten
  - k. Stoel
  - l. Convectoren
  - m. Telefoon inclusief hoorn
  - n. Vensterbank
  - o. Vloer
    - i. tapijt
    - ii. Marmoleum
  - p. Ventilatioorosters onder andere in ramen
  - q. Plafondroosters
40. In de sanitaire ruimtes dient minimaal het volgende schoon te zijn volgens het VSR resultaatsverplichtingsmethodiek:
- a. Afvalbak/papierbak
  - b. Deur inclusief omlijsting
  - c. Lichtschakelaar/contactdozen
  - d. Rand/richels/plinten/kabelgoten
  - e. Spiegel
  - f. Muur/tegels
  - g. Vloer
    - i. tegels
  - h. Vloerputje
  - i. Roosters/plafond
  - j. Zeepdispenser
  - k. Douche inclusief armaturen
  - l. Handdoeken automaat
  - m. Hygiëne box
  - n. Leuning/handgreep
  - o. Planchet
  - p. Schaamschot
  - q. Wastafel inclusief sifon
  - r. Toiletborstelhouder
  - s. Toiletbril
  - t. Toiletpot
  - u. Toiletrolhouder
  - v. Urinoir

## **2.2 Kwaliteitsmeetsysteem**

41. Opdrachtgever schrijft geen schoonmaakprogramma en bijbehorende frequentie voor en verlangt van de Opdrachtnemer dat die zijn expertise aanwendt om die te bepalen. Opdrachtgever controleert gedurende de contractperiode de geleverde schoonmaakdienstverlening aan de hand van de VSR-KMS systematiek op basis van de

beoordelingshandleiding resultaat gespecificeerde schoonmaak (zie Bijlage), kortweg VSR-KMS.

42. Voor het borgen van de dagelijkse schoonmaak kwaliteit is het van belang dat deze op gestructureerde wijze wordt gecontroleerd. Per gebouw dient de Opdrachtnemer controles uit te voeren conform het Dagelijkse Controle Systeem VSR-DKS (zie Bijlage). Dit zijn de kwaliteitsmetingen die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd of die in opdracht van de Opdrachtnemer door een externe onafhankelijke partij worden uitgevoerd. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.
43. Opdrachtgever behoudt zich het recht toe onaangekondigde metingen uit te voeren door onafhankelijke bureaus middels VSR systematiek. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen.
44. Indien uit controles blijkt dat de kwaliteit niet voldoet aan de eisen en er hercontroles noodzakelijk zijn, komen deze voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze worden rechtstreeks aan Opdrachtnemer gefactureerd door de externe onafhankelijke adviesorganisatie. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle.
45. De resultaten van de kwaliteitsmetingen die worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gediplomeerde VSR-KMS kwaliteitsinspecteur/-controleur van een externe, onafhankelijke adviesorganisatie kunnen niet ter discussie worden gesteld en er kan geen relatie worden gelegd tussen de onafhankelijke metingen en de door de Opdrachtnemer uitgevoerde metingen.
46. De resultaten van de uitgevoerde controles dienen binnen een dag na rapportage uitvoering toegevoegd te worden in het logboek.
47. Opdrachtnemer conformeert zich aan ieder kwaliteitsmeetsysteem wat voldoet aan de NEN 2075 (VSR-KMS meetsysteem) .
48. Opdrachtnemer dient de voorraad van de materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/ machines stagneert. In ieder gebouw van Opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. Opslagruimte wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

### **3 Eisen omtrent Prijs**

49. Opdrachtnemer dient een begroting op te stellen voor de jaarprijs van de reguliere dagelijkse schoonmaak, de periodieke werkzaamheden, de tussenbeurten en de zomerschoonmaak. Dit jaarbedrag zal worden gedeeld door 12 om te komen tot gelijke maandelijkse termijnen voor genoemde werkzaamheden.
50. Opdrachtnemer zal een onderbouwing geven van bovengenoemd jaarbedrag, waarop de door Opdrachtnemer ingeschatte ureninzet en het bijbehorende uurtarief zichtbaar zijn. Hiertoe zal Opdrachtnemer het prijzenblad gebruiken, zoals omschreven in het Beschrijvend Document. Opdrachtgever gebruikt deze onderbouwing om er zeker van te zijn dat Opdrachtnemer een realistische prijs heeft ingediend.
51. Opdrachtnemer zal daarnaast eenheidstarieven opgeven voor:
  - Glasbewassing gevelglas binnenzijde; opgeven als tarief per keer.
  - Glasbewassing gevelglas buitenzijde; opgeven als tarief per keer.

- Uurtarief voor inzet bij calamiteiten of evenementen; onder te verdelen in:
  - uurtarief in daguren (werkdagen tussen 07.00 en 18.00)
  - uurtarief in avond- en nachturen (werkdagen tussen 18.00 en 07.00)
  - uurtarief op zaterdagen
  - uurtarief op zon- en feestdagen

## **Bijlagen:**

*Bijlage 3 - Perceel 5 – ruimtestaat Stichtingsbureau*

*Bijlage 4 - Perceel 5 – plattegrond Stichtingsbureau*

*Bijlage PVE-A - Beoordelingshandleiding resultaatgespecificeerde schoonmaak – VSR*

*Bijlage PVE-B – Formulier VSR-DKS*