

Van: [redacted] <[redacted]@sed-wf.nl>

Verzonden: 02-11-2022 09:48

Aan: [redacted] <[redacted]@sed-wf.nl>,
[redacted] <[redacted]@sed-wf.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@sed-wf.nl>

Onderwerp: FW: Offerte aanbidding schoonmaak gemeentehuis Drechterland

Goedemorgen [redacted] en [redacted]

Zoals beloofd, een terugkoppeling op dit voorstel.

Wij betalen op dit moment [redacted] voor 2023.

Gezien de huidige ontwikkelingen vind ik dit zeer netjes. Bijna dat ik denk.....mis ik niet iets. Ook de glasprijzen zijn in lijn.

Daarbij moet ik ook zeggen, dat Werksaam met een SLA, calculatiemodel (inhoudelijke schoonmaak) een goed solide verhaal neergelegd waarbij ook de punten op het gebied van communicatie planning en overleg in lijn zijn met onze uitgangspunten.

Wij hebben onze uitvraag wel degelijk gebaseerd op onze voorwaarden. En daarbij ook de uitvraag voor meerdere jaren gevraagd, zodat dit tegelijk met de overige schoonmaakcontracten eindigt.

- Als we onze voorwaarden van toepassing laten zijn, is de ondertekening van deze offerte dan voor onze organisatie contractueel voldoende?
(kanttekening: de offerte staat nu op mijn naam, die laat ik dan op naam van [redacted] zetten.. [redacted] is dit in overeenstemming met mandaatregeling?)
- Er volgt nog een nadere afstemming t.b.v. invulling SLA document.
- Dit is een offerte voor het jaar 2023. Ik wil dit graag terugzien voor meerdere jaren, met jaarlijks 1 x indexatie mogelijkheid.
- Ik wil de mogelijkheid voor het toevoegen van de gebruiksartikelen in het SLA overleg meenemen. Nu doen ze wel de schoonmaakartikelen maar niet de handdoekjes wc rollen ect. Dit zit bij Paper to Paper. In het kader van grip en controle willen we dat ook bij Werksaam wegzetten; mits prijs voldoet. Maar dit kan eventueel begin 2023 uitgerold worden.

[redacted], graag hoor ik jouw mening hierover vooral ten aanzien van het contractdeel (punt 1)

Alvast weer dank, werkze

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Beleidsadviseur



Postadres
Postbus 20
1610 AA Bovenkarspel
(0228) 534 100

De SED organisatie is ontstaan na een ambtelijke fusie tussen de gemeenten:



Locatie De Middend 2, Bovenkarspel



Locatie Hoogstraat 11, Enkhuizen



Locatie Raadhuisplein 1, Hoogkarspel

Van: [redacted] <[redacted]@Werksaamwf.nl>

Verzonden: woensdag 26 oktober 2022 15:07

Aan: [redacted] <[redacted]@werksaamwf.nl>; [redacted] <[redacted]@sed-wf.nl>; [redacted]

[redacted] <[redacted]@werksaamwf.nl>

Onderwerp: Offerte aanbidding schoonmaak gemeentehuis Drechterland

Goedemiddag [redacted],

Hierbij onze aanbieding voor de schoonmaak van het Gemeentehuis.

De SLA is een concept versie mogelijk moeten we hier nog even naar kijken zodat we met elkaar de juiste afspraken hebben gemaakt.

Met vriendelijke groet,



Dampden 26, Postbus 566, 1620 AN Hoorn
Telefoon : 0229 25 87 58

www.werksaamwf.nl



Disclaimer: Aan de inhoud van dit bericht kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Gebruik door anderen is verboden. Openbaarmaking, vermenigvuldiging en verstrekking van deze informatie aan derden is niet toegestaan.

Naam opdrachtgever	Gemeente Drechterland
Calculatie onderdeel	Afroeprijzen
Gebouw/plaats	Gemeentehuis Drechterland
Offertenummer	1180250
Naam dienstverlener	Werksaam
Prijspeil	1-1-2023

Vloerenonderhoud (inclusief uit-/inruimen van het meubilair)

Activiteit	Toelichting
Lino-/marmoleum conserveren	Topcoaten
Lino-/marmoleum sprayen	incl. schrobben
Steen/PVC schrobben	eenschijfsmachine
Tapijt sproeiextraheren	
Tapijt poederreiniging	
Tapijt koolzuureinging	

Prijsvorming Stoelen/banken/fauteuils reiniging (uitvoering)

Meubilair	Toelichting
Stoelen stoffering koolzuurreiniging	
Stoelen stoffering shamponeren	
Stoelen stoffering poederreinging	

Reinigen raambekleding

Activiteit	Toelichting
Vitrage wassen	
Overgordijnen wassen	
Horizontale lammellen nat reinigen	
Horizontale lammellen droog reinigen	
Verticale lammellen nat reinigen	

Regietarieven

Activiteit	Toelichting
Schoonmaakonderhoud	Maandag - Vrijdag
Schoonmaakonderhoud	Zaterdag - zondag
Schoonmaakonderhoud	Feestdagen (incl. 15
Glas- en vloeronderhouds werkzaamheden	Maandag - Vrijdag

Opmerking:




Alle prijzen inclusief materialen en middelen, voorrijkosten en overige bijkomende kosten
 Mits anders aangegeven is de uitvoering op reguliere werktijden: maandag t/m vrijdag [07.00 en 17.00 uur].

Naam opdrachtgever Gemeente Drechterland
Calculatie onderdeel Ruimtestaat
Gebouw/plaats Gemeentehuis Drechterland
Offertenummer 1180250
Naam leverancier Werksaam
Prijspeil 1-1-2023

Gebouw	Adres	Plaats	Verdieping	Ruimte nummer	Ruimte omschrijving opdrachtgever	Vloersoort	m ² vloer oppervlak	Ruimtecategorie	Programma code	Frequentie notatie	Uren per jaar ma t/m vr	Uren per jaar ma t/m vr naloop	Uren per jaar za, zo en feestdag	Uren per jaar za, zo en feestdag	Kengetal per jaar ma t/m vr	Kengetal per jaar ma t/m vr naloop	Kengetal per jaar za, zo- en feestdag	Kengetal per jaar za, zo- en feestdag	VSR code	Werktijd	Bijzonderheden	m2 per jaar
--------	-------	--------	------------	---------------	-----------------------------------	------------	--------------------------------	-----------------	----------------	--------------------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	----------	----------	----------------	-------------

Naam opdrachtgever	Gemeente Drechterland
Calculatie onderdeel	Contractblad jaarprijs
Gebouw/plaats	Gemeentehuis Drechterland
Offertenummer	1180250
Naam leverancier	Werksaam
Prijspeil	1-1-2023

JAARPRIJS SCHOONMAAK

Categorie/medewerker		Percentage	Aantal uren	Tarief	Prijs per jaar
 schoonmaak	maandag t/m vrijdag				
 leiding	maandag t/m vrijdag				
 schoonmaak	zat, zon- en feestdag				
	zat, zon- en feestdag				
Machinekosten per jaar					
TOTAAL KOSTEN PER JAAR EXCLUSIEF BTW					
B.T.W.					
Totale kosten per jaar inclusief B.T.W.					

GLASBEWASSING (beurtprizen)

Gevelglas binnenzijde inclusief separatieglas				
Gevelglas buitenzijde*/**				

* al het glas dat aan de buitenzijde bewasbaar is met de tuckerpole installatie.

** door bomen en struiken zijn bepaalde gebouwdelen slecht of niet bereikbaar, advies is om in overleg met glazenwasser daar waar mogelijk e.e.a. te snoeien.



Gemeente Drechterland
T.a.v. afdeling Facilitair & Vastgoed,
[redacted] J
Postbus 9
1616 ZG HOOGKARSPEL

Contactpersoon: [redacted] J
Kenmerk : 1180250
Datum : 24-10-2022

Onderwerp: schoonmaak Gemeentehuis Drechterland

Geachte mevrouw [redacted] J

Hierbij treft u onze offerte aan t.b.v. schoonmaak. Locatie Gemeentehuis Drechterland Raadhuisplein 1 te Hoogkarspel voor 2023.

Toelichting

De uit te voeren werkzaamheden die in de bijlage zijn omschreven, voeren wij graag voor u uit. Voor een totaal bedrag van [redacted] K Gebaseerd op het loon- prijspeil 2023 excl. btw.

Meer informatie

Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met:

De heer [redacted] J : [redacted] J @werksaamwf.nl 06 [redacted] J
Mevrouw [redacted] J : [redacted] J @werksaamwf.nl 06 [redacted] J

Dampfen 26 • 1624 NR Hoon
Postbus 566 • 1620 AN Hoon
T 0229-258758
info@werksaamwf.nl
www.werksaamwf.nl

Met vriendelijke groet,



- Bijlage:
- offerte beschrijving
 - werkomschrijving
 - SLA concept versie 01
 - Calculatie opbouw
 - algemene voorwaarden WerkSaam nr. 37148710

Offerte beschrijving, behorende bij kenmerk : 1180250

1. Projectomschrijving

Reguliere schoonmaak

2. Uitgangspunten

2.1 Deze offerte is gebaseerd op :

- uw aanvraag van 19 september 2022
- uw aangeleverde Atir Excel bestand ruimtestaat gemeentehuis Drechterland

2.2 Bij het opstellen van deze offerte is ervan uitgegaan dat:

- mutaties in de offerte als meer/minderwerk worden verrekend;
- over het nodige werkterrein kan worden beschikt;
- het werk zonder onderbreking kan worden uitgevoerd;
- de prijs is inclusief het leveren van verbruiksartikelen, zoals schoonmaakmiddelen en inzetten van stofzuigers en schoonmaak karren;
- de prijs is exclusief het leveren van gebruiksartikelen, zoals toiletpapier, hygiënezakjes, toiletverfrissers, zeep, handdoekjes en handdoekrollen;
- de prijs is exclusief het in de was zetten van de linoleum vloeren;
- de uitvoering is gebaseerd op werkdagen tussen 8.00 uur en 16.00 uur.
- excl. Glasbewassing.

2.3 De glasbewassing gaat op afroep.

- Gevelglas binnenzijde incl. separatieglas
Uitgaande van minimaal 1x per jaar

- Gevelglas buitenzijde

Uitgaande van minimaal 3x per jaar

al het glas dat aan de buitenzijde bewasbaar is met de tuckerpole installatie. Door bomen en struiken zijn bepaalde gebouwdelen slecht of niet bereikbaar, advies is om in overleg met glazenwasser daar waar mogelijk e.e.a. te snoeien.

3. Uitvoering.

3.1 De uitvoering gebeurt in overleg.

3.2 [redacted] of [redacted] begeleidt de uitvoering.
Offerte beschrijving, behorende bij kenmerk : 1180250

4. Leveringsvoorwaarden

4.1 Op deze opdrachtbevestiging zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene voorwaarden van WerkSaam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 37148710

4.2 Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is vermeld, worden behoudens onvoorziene omstandigheden alle door WerkSaam gedane aanbiedingen voor wat de prijs betreft, gedurende 30 dagen gestand gedaan.

4.3 Voor de prijzen en condities zijn we uitgegaan van een contractduur van minimaal 1 jaar.

- Na het verstrijken van de contractduur zal het contract stilzwijgend worden verlengd met 1 jaar.
- Opzegtermijn van de overeenkomst (contract) kan slechts bij aangetekend schrijven geschieden en zal door beide partijen een termijn van 2 maand in acht worden gehouden.

4.4 De prijsverandering zal worden bepaald op basis van de index Kernegevenstabel van het Centraal Planbureau "overheidsconsumptie, beloning werknemers". Hierbij wordt de raming voor het volgende jaar genomen welke in augustus van het lopende jaar is geschat. Uiterlijk een maand voorafgaand van deze prijswijziging, zullen wij u hierover informeren.

Echter Werksaam behoudt zich het recht voor om het opdrachtgeversttarief tijdens de looptijd van de Opdracht aan te passen, als de werkgeverskosten stijgen;

- als gevolg van wijzigingen van de CAO of van de daarbij geregelde lonen of wijziging van de bij WerkSaam geldende CAO en/of arbeidsvoorwaardenregeling of de daarbij geregelde lonen;
- als gevolg van wijzigingen in of ten gevolge van wet en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift.



Offerte beschrijving, behorende bij kenmerk : 1180250

5. Betalingsregeling

5.1 Als betalingsregeling stellen wij u voor:

Per maand.

5.2 De betaling van de factuur dient plaats te vinden binnen 30 dagen na dagtekening.

Werkomschrijving, behorende bij kenmerk : 1180250

Programma code	Frequentie per jaar	Ruimte categorie	Frequentie omschrijving
01.255	255	Administratieve ruimten	5 x per week
02.255	255	Sanitaire ruimten	5 x per week
03.255	255	Gangen en hallen	5 x per week
04.255	255	Liften	5 x per week
05.255	255	Trappenhuizen	5 x per week
06.255	255	Keuken/pantry/koffiecorner	5 x per week
07.255	255	Restaurant/kantine	5 x per week
14.052	52	Opslagruimten	1 x per week
15.255	255	Entree	5 x per week
16.255	255	Vergaderruimte	5 x per week
17.002	2	Parkeergarage	2x per jaar
onbekend		onbekend	
00.000		Niet van toepassing	
00.111		Op afroep	



WerkSaam Westfriesland
Schoonmaak
Antwoordnummer 1200
1620 VB HOORN

Hoogkarspel,.....

Opdracht bevestiging.

Hierbij geven wij opdracht tot het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals omschreven in de offerte met het kenmerk : 1180250

Voor akkoord namens:

Gemeente Drechterland
afdeling Facilitair & Vastgoed,

[Redacted signature area]



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Schoonmaak Gemeentehuis

Gemeente Drechterland

&

Werksaam

INHOUDSOPGAVE

1.0	VERSIEBEHEER	3
2.0	INLEIDING	4
2.01	GOEDKEURING EN BEHEER SLA.....	4
3.0	ALGEMENE DEFINITIES EN BEGRIPPEN	6
4.0	PLAN VAN AANPAK	7
4.01	VISIE.....	7
4.02	KERNWAARDEN.....	7
5.0	PROCES BEWAKING	9
5.01	ONVOLDOENDE DKS METING.....	9
5.02	HERCONTROLE.....	9
5.03	DIGITALE DKS VIA TABLET.....	10
5.04	VSR-KMS	10
6.0	PERIODIEK WERKZAAMHEDEN	10
7.0	UITVOERING	11
7.01	CONTINUITEIT.....	11
8.0	SCHOLING MEDEWERKERS	12
9.0	WERKEN MET DE JUISTE MIDDELEN	12
10.0	KLACHTEN AFHANDELING	12
11.0	EXTRA OPDRACHTEN	13
12.0	COMMUNICATIE	13
12.01	COMMUNICATIE SCHEMA.....	14
13.0	OPTIE JAREN	15
14.0	PVE AUDIT	16

1.0 VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1			Startdocument

2.0 INLEIDING

Deze Service Level Agreement, afgekort SLA, vormt de basis voor de dienstverlening zoals overeengekomen in de dienstverleningsovereenkomst tussen Gemeente Drechterland, hierna te noemen 'Opdrachtgever' en Werksaam., hierna te noemen 'Opdrachtnemer'.

Contractinformatie als looptijd, geldigheid etc. is te vinden in de overeenkomst (kenmerk: 1180250) en is niet opgenomen in deze SLA. De geldigheid van deze SLA is conform de geldigheid van het bovengenoemde contract.

De SLA wordt binnen Opdrachtnemer geborgd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Dit dossier bevat een doorvertaling van de in deze SLA opgenomen afspraken en procedures met betrekking tot de werkwijze, communicatie, organisatie, verantwoordelijkheden, taakverdelingen en procedures.

De SLA legt de dienstverlening vast tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de uitbesteding van de schoonmaak voor de Gemeente Drechterland. Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste uitvoering van de in de SLA en bijlagen genoemde diensten.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de SLA aangepast worden indien eventuele wijzigingen en/of uitbreidingen van dienstverlening daar aanleiding toe geven.

Voor zover het gestelde in deze SLA en de bovenliggende overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert bij de interpretatie en/of uitvoering van de overeenkomst, de overeenkomst met kenmerk 1180250 boven deze SLA.

2.01 GOEDKEURING EN BEHEER SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Gemeente Drechterland en Werksaam. In gezamenlijk overleg en indien beide partijen akkoord gaan, kunnen mutaties in SLA worden doorgevoerd. Binnen Gemeente Drechterland zijn de enige personen die dit kunnen doen: 'Beheerder Contracten', Gemeente Drechterland.

Binnen Werksaam zijn de enige personen die dit kunnen doen: bedrijfsbureau. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij Opdrachtnemer. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie van beide partijen.

Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd door middel van het plaatsen van de handtekeningen van het opdrachtmanagement

van beide partijen op het gewijzigde SLA. Werksaam is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

Ondertekening voor akkoord,

Datum:

Datum:

Gemeente Drechterland

Werksaam

3.0 ALGEMENE DEFINITIES EN BEGRIPPEN

- **Bedrijfsleider:** Medewerker van Opdrachtnemer, verantwoordelijk voor relatiebeheer op zowel centraal als decentraal niveau en heeft op regelmatige basis contact met (interne opdrachtgevers bij) klanten.
- **Klacht:** Opdrachtnemer ziet elke uiting van ontevredenheid, welke persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of via e-mail door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld wordt, als klacht.
- **KPI:** *Key Performance Indicators* ofwel *Kritische Prestatie Indicatoren*; vooraf vastgestelde meetpunten waaraan de (dagelijkse) operationele activiteiten worden getoetst.
- **SLA:** Service Level Agreement
- **Werkdagen:** Alle dagen van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen en door de opdrachtgever vastgestelde en verplichte collectieve vrije dagen.

4.0 PLAN VAN AANPAK

De visie en de gemeente Drechterland is: Drechterland, een vitale, aantrekkelijke en duurzame gemeente om in te leven, te wonen en te werken.

De ambitie van Drechterland richting 2030 is:

- Behoud van de vitaliteit en kwaliteit van leven in de Drechterlandse kernen staat centraal;
- Drechterland kiest ervoor, vanuit haar bestaande kernkwaliteiten, zich te ontwikkelen tot aantrekkelijke en complete gemeente om in te wonen;
- Daarbij horen een op participatie gericht sociaal beleid, een ondersteunend economisch structuurbeleid en een op kwaliteit en duurzaamheid geënt ruimtelijk beleid;
- De bestuursstijl van Drechterland is faciliterend en activerend waar mogelijk en initiërend en leidend waar nodig.

Ook WerkSaam wil een vitale, aantrekkelijke en duurzame werkgever zijn. Dat spreken wij ook uit in onze visie en kernwaarden.

4.01 VISIE

Wij geloven dat werken loont en gaan ervoor dat iedereen meedoet. WerkSaam maakt dit mogelijk door maatwerk te leveren op het gebied van arbeidsbemiddeling, arbeidsontwikkeling en inkomensondersteuning.

4.02 KERNWAARDEN

Onze kernwaarden zijn: Open Ondernemend Professioneel Verbindend
Onderstaand beschrijven wij de uitvoerbaarheid van het contract en hoe wij de technische kwaliteit borgen. Hiermee realiseren wij de volgende doelstellingen:

- altijd actuele en accurate taakkaarten;
- periodiek plannings en borging 100% uitvoer van alle werkzaamheden conform planning/afspraken;
- alle taken minimaal maandelijks DKS controle;
- klachtenafhandeling binnen gestelde termijn;
- inzet van vakbekwame en opgeleide medewerkers;
- persoonlijke begeleiding.

Wij bieden professionele en een persoonlijke begeleiding op de werkvloer. Wij richten ons op een praktische begeleiding bij de taken en het creëren van een prettige teamspirit. Onze begeleiding kenmerkt zich door:

- het altijd bieden van een luisterend oor;
- het stimuleren van medewerkers in hun ontwikkeling (opleidingen, taal cursus Nederlands);
- het (laten) meedenken over verbeteringen in de schoonmaakkwaliteit.

De begeleiding van onze medewerkers vindt als eerste plaats door onze meewerkend voorvrouw mevrouw [REDACTED] en/of onze ambulante objectleidster [REDACTED]

[REDACTED] met als vaste vervanger [REDACTED]

Zij worden beide ondersteund door onze bedrijfsleider [REDACTED]

Wij nemen diverse initiatieven om de werkomstandigheden van onze medewerkers zo aangenaam mogelijk te maken: Elke medewerker krijgt voldoende tijd om zijn taak onder een gezonde werkdruk uit te voeren. Ook in ons maandelijks werkoverleg bespreken wij, onder andere, de werkdruk en indien van toepassing onderzoeken wij dan met het team welke maatregelen nodig zijn om de schoonmaak op een gezonde-, veilige en aanvaardbare manier uit te voeren. Hierbij stimuleren wij medewerkers in hun ontwikkeling.

5.0 PROCESBEWAKING DKS

Opdrachtnemer borgt dat de werkprocessen ten grondslag liggen aan een stabiele kwaliteit. Om te controleren of alle activiteiten die wij nemen in het gemeentehuis ook leiden tot het gewenste resultaat, controleren wij de schoonmaakmedewerkers door middel van het VSR-DKS systeem. Onze voorvrouw [REDACTED] en/of [REDACTED] controleert elke taak minimaal eenmaal per maand met behulp van een DKS-meting, om zodoende vast te stellen of het proces correct is ingericht en gevolgd wordt.

Door middel van deze controlemethodiek houden we de schoonmaakkwaliteit op het afgesproken niveau. En door de meting samen met de medewerker uit te voeren, hebben wij wederom de mogelijkheid om de medewerker direct op de werkvloer praktische tips en adviezen te geven.

5.01 ONVOLDOENDE DKS-METING

Een onvoldoende DKS meting geeft de voorvrouw of objectleider direct aanleiding om de medewerker van de betreffende taak te coachen. Samen lopen ze langs de elementen die als onvoldoende zijn beoordeeld en bepalen ze samen hoe dit in de toekomst te voorkomen. In het maandelijks werkoverleg met de schoonmaakmedewerkers geven zij instructies om de kwaliteit structureel te verbeteren of te verhogen.

In het operationele overleg met de opdrachtgever geven wij een terugkoppeling over de gelopen DKS controles en geven tevens aan welke taken als onvoldoende zijn beoordeeld en welke stappen wij hebben genomen om te zorgen dat de kwaliteit wordt gehaald en gewaarborgd.

5.02 HERCONTROLE

Om te controleren of de genomen acties het gewenste effect hebben gehad, controleert de objectleider de resultaten van de hercontrole die uiterlijk binnen een week plaatsvindt. Wanneer het resultaat voldoende is, complimenteert zij de medewerker en/of het schoonmaakteam. Blijkt na de hercontrole dat de score opnieuw onvoldoende is, dan gaat zij terug naar stap 2 en schakelt eventueel de hulp van de teamleider in om de resultaten op korte termijn te verbeteren.

5.03 DIGITALE DKS VIA TABLET

De DKS controles worden uitgevoerd door het gebruik te maken van een tablet. Na uitvoering van de controle worden de rapportages, real time, verzonden naar de verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever. Via ons klanten dashboard, waar de gemeente Drechterland 24/7 inzicht in heeft, worden alle resultaten realtime verzameld. Op deze wijze zijn wij transparant in het verloop van onze procesbewaking.

5.04 VSR-KMS

De technische VSR-KMS kwaliteitscontroles worden in opdracht door u door het adviesbureau ATIR uitgevoerd. Deze controle moet een bevestiging zijn van datgene dat wij aan de hand van de VSR-DKS waarnemen. Dus wanneer wij maandelijks elke taak zorgvuldig meten en de medewerker goede instructie geeft met de inzet van de juiste materialen en middelen moet de VSR-KMS minimaal een Voldoende resultaat opleveren.

6.0 PERIODIEKE WERKZAAMHEDEN

Of het nu gaat om specialistisch vloeronderhoud, glasbewassing of andere schoonmaakgerelateerde diensten, Opdrachtnemer voert deze werkzaamheden uit met onze vaste onderaannemers SMS en/of Vastenburg. Met Vastenburg is tevens een partnership aangegaan inzake de doorstroom naar de arbeidsmarkt van onze reguliere schoonmaakmedewerkers. De glasbewassing wordt door SMS uitgevoerd met gediplomeerde glazenwassers. De afstemming van de verschillende werkzaamheden worden door de objectleider met u afgestemd, zij blijft uiteraard ook uw aanspreekpunt. Voor u betekent het dat uw primaire processen zoveel als mogelijk ongestoord doorgaan. In week 4-2023 leveren wij een concept planning aan voor de periodieke jaarplanning. Na uw goedkeuring wordt deze planning vastgelegd op de taakkaarten van onze medewerkers en in het gebouw informatieboek. De objectleider stemt in december van ieder jaar de planning en uitvoering van periodieke werkzaamheden af. Zijn er bijzonderheden, zoals verbouwing of onderhoudswerkzaamheden, dan wordt dit in de planning opgenomen. Waar nodig wordt de planning hierop aangepast. Na goedkeuring wordt deze planning wederom vastgelegd op de taakkaarten van onze medewerkers en in het gebouw informatieboek. Afwijkingen van de planning worden schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever.

7.0 UITVOERING

De niet-specialistische periodieke werkzaamheden integreren wij in de dagelijkse taak van de vaste schoonmaakmedewerkers. Zij ontvangen de taakkaart waarop de goedgekeurde planning is aangegeven welke periodieken uitgevoerd dienen te worden. De objectleider zal na uitvoering van elke specialistische en/of periodieke werkzaamheden de opleverkwaliteit persoonlijk controleren. Pas wanneer zij de kwaliteit goedkeurt, levert zij de werkzaamheden aan u op.

7.01 CONTINUÏTEIT

Gepland of ongepland verzuim mag natuurlijk nooit leiden tot een lagere schoonmaakkwaliteit. Wij zetten hiervoor onze dagkrachten in als vaste vervangers. Dat zijn medewerkers die ruime ervaring hebben met schoonmaken met geografische taakindelingen en zijn te bereiken via de Groeps-App. Zij zijn dagelijks actief binnen onze organisatie en zijn flexibel inzetbaar (ook in de vroege ochtenduren en weekenden). Voordat de vaste vervangers de werkzaamheden van hun collega's overnemen, ontvangen zij een persoonlijke instructie van de objectleider. Deze bezoekt hiervoor uw locatie, zodat zij op de werkplek de medewerkers kan uitleggen waar zij op moeten letten bij het schoonmaken van uw locatie. Elke leidinggevende binnen onze organisatie heeft een vaste vervanger, in uw geval is dat [REDACTED] J. Deze neemt de werkzaamheden over bij verlof of verzuim. [REDACTED] J is bekend met het gemeentehuis en is hierdoor in staat om ook bij afwezigheid van de voorvrouw en/of objectleider de kwaliteit op uw gemeentehuis te waarborgen. Om de wederzijdse kennis actueel te houden, bespreken zij in het maandelijks overleg de belangrijke trends en ontwikkelingen van de gebouwen die zij in beheer hebben.

8.0 SCHOLING MEDEWERKERS

Alle medewerkers hebben de basisopleiding Schoonmaken succesvol afgerond. Wij maken het volgen van opleidingen laagdrempelig door deze zoveel mogelijk op de werkplek aan te bieden, de geïnvesteerde uren als gewerkte uren uit te keren en diploma's/certificaten te vieren met een traktatie of boeket. Jaarlijks voert [redacted] met elke medewerker een individueel functionering- en beoordelingsgesprek en werkt vervolgens het persoonlijke opleidingsplan bij. Door de kennis en vaardigheden van het schoonmaak team continu op te frissen en aan te vullen, borgen wij dat elke medewerker een echte specialist is in zijn eigen taak en dat thema's zoals schoon-maakonderhoud, gastvrijheid en resultaatgericht schoonmaken jaarlijks terugkeren.

9.0 WERKEN MET DE JUISTE MIDDELEN

Wij werken met een 'groen' alternatief voor schoonmaakmiddelen die geen investeringen of kostenstijgingen met zich meebrengt. Hiervoor werken wij samen met Lyreco, het eerste uitgebreide assortiment reinigings- en onderhoudsproducten ter wereld met de Cradle to Cradle Gold-certificering. Jaarlijks leveren wij ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem een verbruik overzicht van ingezette middelen en materialen aan.

10.0 KLACHTEN AFHANDELING

Met onze uitgebreide instructies, duidelijke taakkaarten en kwaliteitscontroles voorkomen wij klachten. Als er tijdens onze aanwezigheid toch iets misgaat, meldt de contactpersoon dit bij één centraal punt. In eerste instantie is dat onze objectleider [redacted] en bij ziekte of vakantie is dat bij [redacted]. Zij is telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur. Zij zorgt ervoor dat de klacht binnen één uur wordt opgepakt. Afhankelijk van de soort klacht handelen wij de klachten binnen de door u gestelde termijn af. Zij controleert of de klacht naar tevredenheid is opgelost en meldt dit ook persoonlijk af bij de melder van de klacht. Alle klachten worden verwerkt in de agenda/logboek.










11.0 EXTRA OPDRACHTEN

Bij onverwachte gebeurtenissen die verstorend kunnen zijn bij de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, hebben onze medewerkers in de afgelopen jaren voldoende ervaring opgedaan. Zij zijn altijd bereid om tijdens de ontstane situatie hun taak aan te passen door langer aanwezig te zijn of contact op te nemen met [REDACTED]. Zij zal zorgdragen dat, indien nodig, binnen een uur de benodigde ondersteuning aanwezig is. De geplande werkzaamheden ondervinden hierdoor geen vertraging of uitstel. Extra opdrachten kunnen worden aangevraagd via [REDACTED] zij schakelt, indien van toepassing, onze specialisten in en draagt zorg voor een juiste oplevering. Voorafgaand aan de oplevering controleert [REDACTED] de uitgevoerde werkzaamheden met de voorman van het specialisten team. Indien akkoord worden de werkzaamheden opgeleverd aan de opdrachtgever en wordt de werkbbon ondertekend voor akkoord. De werkbbon wordt als bijlage toegevoegd bij de factuur.

12.0 COMMUNICATIE

Korte communicatielijnen en een persoonlijke aanpak. Dat mag u van ons verwachten. [REDACTED] is uw vaste aanspreekpunt voor alle operationele vragen, complimenten en opmerkingen. Zij bezoekt uw locatie minimaal elke week en heeft dan overleg met onze voorvrouw [REDACTED]. Daarnaast informeert zij u proactief over wijzigingen of verbeter acties. Onze medewerkers op locatie zijn open en toegankelijk. Zij zijn zeer betrokken bij de opdrachtgever en weten wat er speelt. Communicatie en gastvrijheid is onderdeel van hun opleiding en dat komt de samenwerking ten goede. Zij maken actief gebruik van het fysieke logboek/agenda dat aanwezig is. Om hun focus van de dag te bepalen, communiceren zij ook zelf met uw verantwoordelijke functionarissen om actief te vragen naar bijzonderheden van de dag. [REDACTED] is uw aanspreekpunt op tactisch- en strategisch niveau. Hij is 3x per jaar aanwezig bij het tactisch overleg en 1x per jaar met het tactisch overleg en onderstaande onderwerpen komen dan aan de orde. Achter de schermen stelt hij zich voortdurend op de hoogte van de voortgang van onze dienstverlening, ter ondersteuning van [REDACTED] en vanuit betrokkenheid bij de opdrachtgever. Van de overleggen wordt in overleg bepaald welke vaste onderwerpen worden behandeld. Binnen één week na het plaatsvinden van het overleg wordt het schriftelijk verslag aan alle betrokkenen toegezonden.

12.01 COMMUNICATIESCHEMA

Niveau	Gemeente Drechterland	WerkSaam	Onderwerpen
Strategisch (1 x per jaar)	Beleidsadviseur  J	Bedrijfsleider  J	-Belevingskwaliteit (optioneel) -Financiële zaken / prijsindexatie -Efficiency/productiviteit / - Verbetervoorstellen -Verwachte ontwikkelingen en activiteiten Drechterland en WerkSaam -Marktontwikkelingen
Tactisch (3 x per jaar)	Beleidsadviseur  J Servicedesk medewerker  J	Bedrijfsleider  J Objectleider  J	-Kwaliteitscontroles (VSR-KMS en DKS) -Personeelsbezetting -Algehele voortgang (inclusief eventuele KPI's) -Klachten en calamiteiten overzicht -Management rapportage (optioneel)
Operationeel (9x per jaar)	Servicedesk medewerker  J	Objectleider  J	-Kwaliteit (DKS)/-geplande activiteiten -Verstoringen en klachten -Planning + voortgang periodieken (SO/Vloer)
Operationeel (dagelijks face2face of digitaal logboek)	Locatie verantwoordelijke	Meewerkende vrouw  J	-Opmerkingen logboek -Geplande activiteiten -Voortgang van de schoonmaak -Voorraadbeheer sanitaire benodigdheden (optioneel)

Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen

13.0 OPTIEJAREN

Het eerste contractjaar dat loopt tot 1-1-2024 staat contractueel vast. De overige drie mogelijke contractjaren dienen wij aan de hand van een positieve eindevaluatie te realiseren. Elk jaar, te beginnen in september 2024, houden wij een "PvE Audit" (eindevaluatie) en aan de hand van deze uitkomst wordt bepaald of Opdrachtnemer in aanmerking komt voor een optiejaar. Op de pagina hiernaast hebben wij een **concept PvE Audit** weergegeven. In overleg en overeenstemming met u bepalen wij de aspecten en scores en de uiteindelijke resultaatseis om voor een optiejaar in aanmerking te komen.

14.0 PVE AUDIT

Oprichtgever	Gem. Drechteland
Opdrachtnemer	Werkzaam
Betreft	Eindevaluatie
Datum	1-10-2022

PvE Audit		PvE Audit Conform programma van eisen						
Nummer	Aspect Personeel	Bewijsstukken	Norm	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Overzicht namen van de medewerkers	Personeel overzicht	100%	X		2	5	
2	Legitimatie	Personeel overzicht	100%	X		5	3	
3	Aanwezigheid VOG	Personeel overzicht	100%	X		3	3	
4	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels	Personeel overzicht	100%	X		3	3	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding	Zichtbaar	100%	X		3	3	
6	Werkoverleggen (Operationeel - Strategisch - Eindevaluatie)	Verlaag < 5 werkdagen	100%	X		2	2	
7	Medewerkers beschikken over de opleiding basis schoonmaak	Personeel overzicht	> 90%-100%	X		4	4	
8	Leidingsgevenden zijn voorzien van de juiste opleiding	Personeel overzicht	100%	X		3	3	
9	Nederlandse taal medewerkers voldoende	Personeel overzicht	100%	X		5	5	
Nummer	Aspect Veiligheid			Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Veiligheidsbladen / productinformatie middelen	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		5	5	
11	Registratie ongevallen / bijna ongevallen	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		3	3	
12	Overzicht keuringen machines (schrobdweilautomaat/stofzuigers)	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		3	3	
13	RI&E schoonmaak	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		3	3	
14	RI&E glasbewassing	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		3	3	
Nummer	Aspect Algemeen			Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
15	Gebouwinformatieboek op locatie aanwezig	Servicedesk medewerker	Aanwezig	X		3	3	
16	Taakkaarten en periodieke planning van de werkzaamheden	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		3	3	
17	Uitvoering procescontroles (DKS) (elke taak 1x per maand)	Kwaliteitsrapportage	Aanwezig	X		4	4	
18	Registratie en afhandeling klachten	Gebouwinformatieboek	Aanwezig	X		5	5	
19	Facturatie - in overeenstemming en correct -	Gem. Drechteland	> 90%-100%	X		3	3	
Nummer	Kwaliteit geleverde dienstverlening			Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
20	Schoonmaakonderhoud - Technische kwaliteit	1x per jaar VSR-KMS	Voldoende	X		10	10	
21	Schoonmaakonderhoud - Klantbeleving	1x per jaar Enquette	> 7,00 of hoger	X		10	10	
22	Glaswasserij	Visuele eindcontrole	Voldoende	X		6	6	
23	Jaarbeurt vloeren en inventaris	Visuele eindcontrole	Voldoende	X		6	6	
Aantekeningen:				Totaal				Voor akkoord Gem. Drechteland:
				Norm				
				Resultaat totaal score		> 80		
								0

Resultaatseis: (Totaalscore/Totaal) x 10 = minimaal 80 punten



ALGEMENE VOORWAARDEN

VAN:

- a. De publiekrechtelijke rechtspersoon "WerkSaam", gevestigd te Hoorn, openbaar lichaam op basis van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 37148710;
- b. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Werkpartner West-Friesland B.V.", gevestigd te Hoorn, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 51324229.

Hierna afzonderlijk en gezamenlijk te noemen: WerkSaam.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar onder nummer 37148710.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

WerkSaam: de gebruiker van de Algemene Voorwaarden, bestaande uit de publiekrechtelijke rechtspersoon "WerkSaam" en/of de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Werkpartner West-Friesland B.V."

Klant: de wederpartij van WerkSaam, te weten de opdrachtgever of de koper.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen de klant en WerkSaam.

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen WerkSaam en een klant waarop WerkSaam deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Indien op de levering of dienstverlening van/door WerkSaam tevens bijzondere (algemene) voorwaarden of leveringscondities van toepassing zijn verklaard, gaan deze bijzondere (algemene) voorwaarden in rang boven de onderhavige Algemene Voorwaarden en zal in geval van strijdigheid het bepaalde in de bijzondere (algemene) voorwaarden van toepassing zijn. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met WerkSaam, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Algemene voorwaarden van de klant zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze voorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn. Alsdan zullen eventueel nog strijdige bepalingen in de algemene voorwaarden van WerkSaam en de klant slechts tussen partijen gelden, indien en voor zoveel zij deel uitmaken van de voorwaarden van WerkSaam.
4. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. WerkSaam en de klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen waarbij, indien en voor zoveel mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.



Artikel 3 Offertes

1. De door WerkSaam gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Op/maat is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. Levertijden in offertes van WerkSaam zijn indicatief en geven de klant bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege alsmede verzend- en eventuele vervoers- en verpakingskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is WerkSaam daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij WerkSaam anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht WerkSaam niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. WerkSaam zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft WerkSaam het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan WerkSaam aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan WerkSaam worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan WerkSaam zijn verstrekt, heeft WerkSaam het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
4. WerkSaam is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat WerkSaam is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor WerkSaam kenbaar behoorde te zijn.
5. WerkSaam is niet aansprakelijk voor door de klant of door derden aan WerkSaam ter beschikking gestelde en geleverde zaken. De klant is verplicht de aan WerkSaam ter beschikking gestelde zaken zelf te verzekeren en draagt hiervan het risico, ook in geval van franco en/of retourzendingen,
6. Slechts op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de klant zal WerkSaam voor rekening en risico van de klant verzekeringen afsluiten, waarbij de te verzekeren risico's en de waarde van de te verzekeren zaak duidelijk moeten worden omschreven.
7. Indien WerkSaam een verzekering op eigen naam heeft gesloten, is WerkSaam slechts gehouden - desgevraagd - haar aanspraken op de verzekeraar aan de klant over te dragen.
8. Wanneer de klant aan WerkSaam zaken ter bewerking verstrekt, staat WerkSaam slechts in voor de deugdelijkheid van de uitvoering van de opgedragen bewerkingen.
9. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan WerkSaam de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
10. Indien door WerkSaam of door WerkSaam ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de klant of een door de klant aangewezen locatie, draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
11. De klant vrijwaart WerkSaam voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan de klant toerekenbaar is.



Artikel 5 Levering

1. Levering geschiedt af fabriek/magazijn van WerkSaam.
2. Indien levering geschiedt op basis van "Incoterms", zullen de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende "Incoterms" van toepassing zijn.
3. De klant is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat WerkSaam deze bij de klant aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze aan de klant volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.
4. Indien de klant afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is WerkSaam gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de klant.
5. Indien de zaken worden bezorgd is WerkSaam gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd.
6. Indien WerkSaam gegevens behoeft van de klant in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat de klant deze aan WerkSaam ter beschikking heeft gesteld.
7. Indien WerkSaam een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn en geeft de klant bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn dient de klant WerkSaam schriftelijk ingebreke te stellen.
8. WerkSaam is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. WerkSaam is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
9. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan WerkSaam de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 6 Monsters en modellen

Is aan de klant een monster of model getoond of verstrekt, dan gaat WerkSaam er vanuit dat dit slechts als aanduiding is verstrekt zonder dat de zaak of het product daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de zaak of het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.

Artikel 7 Onderzoek, reclames bij zaken

1. De klant is gehouden het geleverde en de verpakking op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort de klant te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeen-gekomen, althans voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
2. Eventuele zichtbare tekorten behoren binnen 24 uur na levering schriftelijk aan WerkSaam te worden gemeld. Niet zichtbare tekorten behoren binnen drie weken na levering te worden gemeld.
3. Indien ingevolge het vorige lid tijdig wordt gereclameerd, blijft de klant verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst de klant gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt zulks met voorafgaande schriftelijke toestemming van WerkSaam op de wijze zoals door WerkSaam aangegeven.

Artikel 8 Vergoedingen, prijs en kosten

1. Indien WerkSaam met de klant een vaste verkoopprijs is overeengekomen, is WerkSaam niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs in de gevallen als hieronder genoemd.



2. WerkSaam mag prijsstijgingen doorberekenen, indien WerkSaam kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en uitvoering van de overeenkomst significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld wisselkoersen, lonen, grondstoffen, halffabrikaten of verpakkingsmateriaal.
3. Indien de prijsstijging meer dan 10% bedraagt, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, tenzij deze prijsstijging het gevolg is van een wijziging in de overeenkomst of voortvloeit uit een bevoegdheid daartoe ingevolge de wet.

Artikel 9 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. WerkSaam zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal WerkSaam de klant hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium/tarief is overeengekomen zal WerkSaam daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium/tarief tot gevolg heeft.
5. In afwijking van het bepaalde zal WerkSaam geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan WerkSaam kunnen worden toegerekend.

Artikel 10 Uitvoeringstermijn bij diensten

Is binnen de looptijd van de overeenkomst vóór de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de klant WerkSaam derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

Artikel 11 Honorarium bij het verrichten van diensten

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen voor een dienst gelden de leden 2., 4. t/m 11. van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3., 4., 5., en 7. t/m 11. van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van WerkSaam, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen,
4. Het honorarium is, en eventuele kostenramingen zijn, exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 3 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
6. Indien WerkSaam met de klant een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is WerkSaam niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
7. WerkSaam is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien WerkSaam kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen aanmerkelijk zijn gestegen.
8. Bovendien mag WerkSaam het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan WerkSaam, dat in redelijkheid niet van WerkSaam mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
9. De klant is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst.



Na ommekomst van deze periode is de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. De klant is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.

10. WerkSaam zal de klant het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. WerkSaam zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
11. Indien de klant de door WerkSaam kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is de klant gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van WerkSaam genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Artikel 12 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door WerkSaam aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
2. Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen dan is de klant van rechtswege in verzuim. De klant is alsdan de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surséance van betaling van de klant zijn de vorderingen van WerkSaam op de klant onmiddellijk opeisbaar.
4. Het is de klant zonder de uitdrukkelijke toestemming van WerkSaam niet toegestaan haar betalings-verplichtingen op te schorten of te verrekenen met door de klant gepretendeerde vorderingen die niet in rechte zijn vastgesteld.
5. WerkSaam heeft het recht de door de klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. WerkSaam kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. WerkSaam kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

Artikel 13 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door WerkSaam geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van WerkSaam totdat de klant alle verplichtingen uit alle met WerkSaam gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de klant verplicht WerkSaam zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Door WerkSaam geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
6. Voor het geval dat WerkSaam zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan WerkSaam of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van WerkSaam zich bevinden en die zaken mee terug te nemen.

Artikel 14 Garantie

1. WerkSaam garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.



2. De overeengekomen dan wel gebruikelijke eisen en normen gelden eveneens indien de te leveren zaken zijn bestemd voor het gebruik in het buitenland en de klant van dit gebruik ten tijde van het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk melding heeft gemaakt aan WerkSaam.
3. Indien de te leveren zaken niet voldoen aan de overeengekomen dan wel gebruikelijke eisen en normen, zal WerkSaam de zaak binnen redelijke termijn na ontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijs niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de klant, naar keuze van WerkSaam, vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt de klant zich reeds nu de vervangen zaak aan WerkSaam te retourneren en het eigendom aan WerkSaam te verschaffen.
4. De overeengekomen dan wel gebruikelijke eisen en normen gelden niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van WerkSaam, de klant of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is.
5. Bij zaken die door derden zijn geproduceerd is de garantie te allen tijde beperkt tot de door die derden verstrekte garantie.

Artikel 15 Incassokosten

Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant. In ieder geval is de klant in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals is uiteengezet in het rapport Voorwerk II. Indien WerkSaam hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen deze evenwel volledig voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de klant.

Artikel 16 Onderzoek, reclames bij diensten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan WerkSaam. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat WerkSaam in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal WerkSaam de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal WerkSaam slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 17 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst tot het verlenen van diensten te allen tijde schriftelijk opzeggen, tenzij anders is overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst anders volgt.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de klant, heeft WerkSaam recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan WerkSaam zijn toe te rekenen. Voorts is de klant alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de klant.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door WerkSaam, zal WerkSaam in overleg met de klant zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de klant toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor WerkSaam extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de klant in rekening gebracht.



Artikel 18 Opschorting en ontbinding

1. WerkSaam is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst WerkSaam ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. de klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.
2. Voorts is WerkSaam bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van WerkSaam op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien WerkSaam de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt WerkSaam zijn aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
4. WerkSaam behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 19 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien WerkSaam aan de klant bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is de klant gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig, te retourneren. Indien de klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien de klant, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft WerkSaam het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de klant te verhalen.

Artikel 20 Aansprakelijkheid

1. Indien WerkSaam aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Indien door WerkSaam geleverde zaken gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van WerkSaam jegens klant beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garanties" is geregeld.
2. Indien WerkSaam aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van WerkSaam te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van WerkSaam voor directe schade is te allen tijde beperkt tot maximaal Euro 25.000,- (Zegge: vijfentwintigduizend Euro).
3. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van WerkSaam aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij dit gebrek niet aan WerkSaam toegerekend kan worden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.



5. WerkSaam is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van WerkSaam of zijn leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 21 Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de producten of zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze aan de klant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de klant of van een door de klant aan te wijzen derde worden gebracht.

Artikel 22 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien partijen daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop WerkSaam geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor WerkSaam niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van WerkSaam worden daaronder begrepen.
3. WerkSaam heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat WerkSaam zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voorzover WerkSaam ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is WerkSaam gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 23 Vrijwaringen

1. De klant vrijwaart WerkSaam voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien de klant aan WerkSaam informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 24 Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt WerkSaam zich de rechten en bevoegdheden voor die WerkSaam toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Het is de klant niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De in het kader van de overeenkomst eventueel door WerkSaam tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van WerkSaam, ongeacht of deze aan de klant of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.



4. Alle door WerkSaam verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, (elektronische) bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant en mogen niet door de klant zonder voorafgaande toestemming van WerkSaam worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
5. WerkSaam behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 25 Geschillen en toepasselijk recht

1. WerkSaam zal geschillen voorleggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat partijen zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

K Art. 5.1 lid 2 sub f

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens