

**Programma van Eisen**

**Aanbesteding  
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing**



Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	Verseon 1080737
Datum	28 augustus 2018

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Projectomschrijving</b>	<b>4</b>
1.1	Omschrijving gemeente Barneveld	4
1.2	Scope dienstverlening	5
1.3	Aandachtspunten	5
<b>2</b>	<b>Schoonmaakcalculatie uitgangspunten</b>	<b>5</b>
2.1	Werkbare dagen	5
2.2	Werktijden	6
2.3	Opleverstaten	6
2.4	Ruimtestaat	6
2.5	Contractjaarprijs	6
2.6	Uurtarieven	6
2.7	Machinekosten	7
2.8	Gebouwbijzonderheden	7
2.9	Afvaltransport	8
2.10	Contractmutaties	8
2.11	Nulmeting	9
<b>3</b>	<b>Regiewerkzaamheden</b>	<b>10</b>
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	10
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
<b>4</b>	<b>Glasbewassing</b>	<b>11</b>
4.1	Prijzen	11
4.2	Inventarisatie glas	11
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	11
4.4	Planning glasbewassing	11
4.5	Uitvoering glasbewassing	12
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	12
4.7	Oplevering glasbewassing	12
<b>5</b>	<b>Sanitaire voorzieningen</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Materialen, middelen, machines en milieu</b>	<b>14</b>
6.1	Materialen, middelen en machines	14
6.2	Machines en elektrische veiligheid	14
6.3	Milieu	14
<b>7</b>	<b>Personeel en Organisatie</b>	<b>16</b>
7.1	Personeel	16
7.2	Onderaanneming	16
7.3	Overname personeel huidige dienstverlener	16
7.4	Under management aansturing eigen dienst	16
7.5	Ontwikkeling en opleiding personeel	17
7.6	Social Return on Investment (SROI)	17
7.7	Toezicht	18
7.8	Tijdregistratie	19
7.9	Verklaring omtrent gedrag	19
7.10	Legitimatie	19
7.11	Bedrijfskleding	19
7.12	Veiligheid	19
7.13	Schade	20
<b>8</b>	<b>Communicatie</b>	<b>21</b>
8.1	Nederlandse taal	21
8.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	21
8.3	Managementinformatie	21
8.4	Klachten en meldingen	21
8.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten	21
8.6	Gebouwinformatieboek	22
<b>9</b>	<b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)</b>	<b>23</b>

9.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR .....	23
9.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering.....	23
9.1.2	Vervolgstappen bij afkeur .....	23
9.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer .....	24
9.1.4	Bonus clause .....	24
9.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers .....	25
9.3	Medewerkerstevredenheidsonderzoek dienstverlener .....	25
9.4	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen .....	25
9.5	Social Return on Investment (SROI) .....	26
9.6	Inschrijving dienstverlener .....	26
9.7	Creditering contractwaarde .....	27

#### **Bijlagen:**

- P1. Opleverstaat
- P2. Overzicht overname personeel
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Onderhoudsadvies Purline Biovloer
- P6. Werkzaamheden HACCP reiniging keukens gemeentehuis en gemeentewerf

## 1 Projectomschrijving

Gemeente Barneveld heeft in samenwerking met Atir de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing van haar gebouwen in dit programma van eisen opgesteld.

### 1.1 Omschrijving gemeente Barneveld

De gemeente Barneveld is een ambitieuze groeigemeente, centraal in Nederland en goed bereikbaar via de snelwegen A1, A30 en A12 én het openbaar vervoer.

De gemeente Barneveld bestaat uit negen dorpen en telt op dit moment ruim 54.000 inwoners. Het is de bedoeling dat de gemeente de komende jaren groeit naar zo'n 65.000 à 70.000 inwoners. Men stelt daarvoor een nieuwe strategische visie op, samen met inwoners, organisaties en ondernemers. In deze visie beschrijft de gemeente Barneveld de volgende uitgangspunten:

- De Netwerksamenleving: Respons – ability;
- Sociaal en Vitaal Samenleven door samen verantwoordelijkheid te nemen;
- Leefbare en Vitale wijken en dorpen door duurzame diversiteit en samenhang;
- Economische Kracht als antwoord op een veranderende economie;
- Energietransitie en Klimaat: samen voor energieneutraal en klimaatbestendig;
- Bereikbaarheid en Mobiliteit door snel in en uit reizen, veilig en comfortabel binnen de kernen van de gemeente;
- Aantrekkelijk Buitengebied door het creëren van nieuwe samenhang voor een (be)leefbaar platteland.

De gemeente Barneveld is wereldwijd bekend als hét pluimveehart van Nederland, maar deze pluimveesector is niet alléén belangrijk voor de economie. Ook transport en logistiek, zakelijke dienstverlening én toerisme en recreatie dragen bij aan het sterke ondernemersklimaat. Daarvoor worden nieuwe bedrijventerreinen aangelegd en zet de gemeente in op een uitstekende bereikbaarheid van Barneveld.

In onderstaand overzicht zijn de locaties welke onderdeel uitmaken van deze opdracht opgenomen.

Locatie	Adres	Gebouw-gebruikers*
Gemeentehuis & Raadhuis	Raadhuisplein 2, Barneveld	400
Gemeentewerf + garage	Kallenbroekerweg 121, Barneveld	40 kantoor 75 kantine/sanitair
Milieustraat	Otelaarseweg 9, Barneveld	10
Steunpunt B.O.R.	Roelenengweg 35, Voorthuizen	15
Steunpunt B.O.R.	Driehuizerweg 5, Kootwijkerbroek	5

\* Gemiddeld per dag

#### Gemeentehuis & Raadhuis

Het gemeentehuis is een modern kantoorgebouw en het raadhuis is een monumentaal gebouw beide gelegen in het centrum van Barneveld. In het gemeentehuis zijn circa 300 werkplekken gesitueerd. Het gebouw is in gebruik als gemeentelijk kantoorgebouw met op de begane grond een centrale hal voor publieke toegang. De balies in het gemeentehuis zijn op dinsdag- en donderdagavond extra geopend voor bezoek. Het raadhuis is gelegen naast het gemeentehuis en is het oorspronkelijke gemeentehuis.

Het raadhuis en het gemeentehuis zijn door een loopbrug met elkaar verbonden. Het raadhuis wordt voornamelijk gebruikt voor representatieve doeleinden en (raads)vergaderingen.

### Gemeentewerf

De gemeentewerf is gelegen aan de rand van de bebouwde kom van Barneveld. Op de gemeentewerf zijn diverse uitvoerende afdelingen gehuisvest, waaronder gemeentereiniging, beheer van openbare ruimten en gebouwenbeheer. Er bevinden zich circa 35 werkplekken. Tevens is op het terrein een apart gebouw gelegen voor het onderhoud aan de voertuigen en verkeersvoorzieningen.

### Milieustraat

De milieustraat is gelegen net buiten de bebouwde kom van Barneveld. Het gebouw bestaat hoofdzakelijk uit werkplaats en opslagruimten waarbij een klein kantoor en sanitaire ruimte is gelegen. Er zijn circa 5 werkplekken.

### B.O.R. Kootwijkerbroek & Voorthuizen

Dit zijn steunpunten voor het beheer openbare ruimten. Op deze locaties is een klein keukentje en sanitaire gelegenheid aanwezig.

## 1.2 Scope dienstverlening

De scope van de dienstverlening is als volgt:

- Schoonmaakdienstverlening;
- Glasbewassing;
- Reiniging keukens conform HACCP;
- Aansturing medewerker eigen dienst.

De dienstverlening op de locaties bestaat uit de volgende onderdelen:

Locatie	Schoonmaak	Glasbewassing	Reiniging keukens (HACCP)	Aansturing Eigen dienst
Gemeentehuis & Raadhuis Barneveld	X	X	X	
Gemeentewerf + garage Barneveld	X	X	X	X
Milieustraat Barneveld	X	X		X
Steunpunt B.O.R. Voorthuizen	X	X		
Steunpunt B.O.R. Kootwijkerbroek	X	X		

## 1.3 Aandachtspunten

Voor alle werkplekken geldt een clean-desk policy. Flexwerken en het nieuwe werken wordt vrijwel nog niet toegepast. De gemeente Barneveld heeft de doelstelling op den duur over te gaan naar het nieuwe werken concept. Het is echter nog niet bekend op wat voor termijn dit gaat plaatsvinden.

## 2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

### 2.1 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt gedurende 255 dagen per week schoongemaakt. De gebouwen van de opdrachtgever zijn gesloten tijdens de reguliere feestdagen. Afhankelijk van de dag waarop de feestdagen vallen, kan een opvolgende dag als collectieve sluiting worden aangewezen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de opdrachtgever tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

## 2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het zijn op dit moment als volgt:

Locatie	Werktijden
Raadhuis	Voor 09.00 uur Let op: Vloeren moeten voor dit tijdstip droog opgeleverd worden.
Gemeentehuis	Tussen circa 16.15 en 19.00 uur + een tussenbeurt.
Gemeentewerf	Overdag
Steunpunten B.O.R.	Overdag, rekening houdend met schafttijden

Op termijn verwacht de gemeente Barneveld meer avondopenstellingen van het gemeentehuis. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

## 2.3 Opleverstaten

De opdrachtgever verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De AQL waarden zoals omschreven in het hoofdstuk Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI) zijn hierbij de richtlijn. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau. Ook het periodiek vloeronderhoud maakt onderdeel uit van de opleverstaat. De gemeente Barneveld heeft waar beschikbaar de onderhoudsvorschriften opgenomen in de bijlage. Van de dienstverlener wordt verwacht tijdens de schouw een goede opname te doen van het benodigde onderhoud.

## 2.4 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de gebouwen.

De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met kengetallen van de dienstverlener.

## 2.5 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt geen rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage, overzicht overname personeel. Deze kosten worden separaat gefactureerd. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve overnamekosten vastgesteld.

## 2.6 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en de levering van afvalzakken, parkeerkosten, aanvraag VOG alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

## 2.7 Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,- per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) worden deze machines niet verdisconteerd in het uurtarief maar als separaat investeringsvoorstel ingediend conform het calculatiemodel. Hieronder vallen onder meer veegmachines en schrob-/zuigautomaten. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, maakt de dienstverlener dit kenbaar in haar inschrijving en draagt zij op eigen kosten zorg voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de opdrachtgever vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener;
- investeringsvoorstellen zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines zijn opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener;

Gezien de hoogte van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines geldt een gemiddelde afschrijvingstermijn van 7 jaar.

## 2.8 Gebouwbijzonderheden

In deze paragraaf worden de specifieke gebouwbijzonderheden beschreven.

### *Centraal stofzuigsysteem*

- In het gemeentehuis moet de dienstverlener gebruik maken van het centrale stofzuigsysteem.
- In het raadhuis is een centraal stofzuigsysteem aanwezig. Het systeem moet echter centraal in het gemeentehuis aangezet worden. Wegens de tijden van de schoonmaak in het raadhuis, is het centraal stofzuigsysteem nog niet ter beschikking. Hiervoor heeft de gemeente Barneveld twee stofzuigers ter beschikking gesteld voor de dienstverlener.

### *Gemeentehuis*

- In het gemeentehuis ligt een vlekgevoelige geweven vinyl vloer nature look. Er is geen onderhoudsadvies beschikbaar voor deze vloer.
- Op het gemeentehuis is op kelderniveau een wasruimte aanwezig, de wasmachines worden door de Gemeente Barneveld ter beschikking gesteld.
- In de hoge centrale hal van het gemeentehuis hangen lampen, van de dienstverlener wordt verwacht deze ook periodiek te reinigen en er daarnaast voor zorg te dragen dat frequent, aanwezig en zichtbaar spinrag wordt verwijderd.
- In het gemeentehuis zijn er archiefkasten waarvan de deuren (altijd) geopend zijn, hierdoor ligt er ook stof op de ligplanken. Van de dienstverlener wordt verwacht de vrije delen van deze ligplanken mee te nemen in het opleverniveau conform de opleverstaat.
- Alle trappenhuizen in het gemeentehuis worden intensief gebruikt door de medewerkers om zich te verplaatsen tussen de diverse etages. De dienstverlener moet rekening houden met de vervuiling die ontstaat door het intensieve gebruik van deze ruimten en daarmee ook zorgdragen voor een representatieve uitstraling van de trappenhuizen.
- De gemeente Barneveld stimuleert het woon-werk verkeer middels openbaar vervoer en fiets en verwacht dit tevens van de medewerkers van de dienstverlener. Er is voor de dienstverlener derhalve geen gelegenheid om de auto's in de garage onder het gemeentehuis te parkeren. Eventuele parkeerkosten om nabij het gemeentehuis te parkeren worden niet vergoed en mogen niet verdisconteerd worden in de tarieven. Er is gelegenheid om gratis te parkeren bij De Vetkamp.

- Achter de balies van het gemeentehuis ligt een Purline Biovloer. Een specifieke manier van onderhoud en schoonmaak is hiervoor gewenst. Het onderhoudsadvies is als bijlage toegevoegd.
- De keuken van het gemeentehuis wordt tweewekelijks gereinigd door de dienstverlener. De uitgangspunten van deze reinigingsbeurt zijn opgenomen in de bijlage "Werkzaamheden HACCP reiniging keukens gemeentehuis en gemeentewerf".
- De gemeente Barneveld is voornemens om op korte termijn een andere vloerafwerking toe te passen bij de koffiecorners. In 2021/2011 is de gemeente voornemens om vrijwel alle vloerafwerking in het gemeentehuis te vervangen naar Purline Biovloeren.
- De natuursteenvloeren op deze locatie hebben in de wintermaanden extra reiniging nodig.

#### *Raadhuis*

- In het raadhuis is een centraal stofzuigsysteem aanwezig.
- Er zijn in het raadhuis regelmatig vergaderingen. Het schoonmaakonderhoud van deze vergaderruimten zal meerdere keren per dag worden uitgevoerd. Nader in te vullen indien van toepassing.
- Op de eerste verdieping van het raadhuis ligt een Purline Biovloer. Een specifieke manier van onderhoud en schoonmaak is hiervoor gewenst. Het onderhoudsadvies is als bijlage toegevoegd.
- De natuursteenvloeren op deze locatie hebben in de wintermaanden extra reiniging nodig.

#### *Gemeentewerf*

- Door het uitvoerend karakter op deze locatie, worden de verkeersruimten intensiever gebruikt dan standaard verkeersruimten in kantoorgebouwen.
- De keuken van de gemeentewerf wordt tweewekelijks gereinigd door de dienstverlener. De uitgangspunten van deze reinigingsbeurt zijn opgenomen in de bijlage "Werkzaamheden HACCP reiniging keukens gemeentehuis en gemeentewerf".
- Bij de gemeentewerf zit ook een autowerkplaats, de toiletvoorziening en het kantoorgedeelte is opgenomen in de ruimtestaat van de gemeentewerf.

#### *Additionele dienstverlening*

- Reinigen van de koelkasten in de koffiecorners van het gemeentehuis.
- Reinigen van de koelkast in de kelder van het gemeentehuis.
- Reinigen van de koelkast op de gemeentewerf.

## **2.9 Afvaltransport**

Overeenkomstig de opleverfrequentie wordt papier en restafval ingezameld. Bij de koffiecorners worden ook PMD en GFT apart gescheiden. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval, GFT en PMD wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

## **2.10 Contractmutaties**

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.



De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek verstuurt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door de gemeente Barneveld ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

## **2.11 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige dienstverleners een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

Op basis van de kwaliteitsmetingen die in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd is reeds een dossier met materiaalfouten vastgelegd. Dit dossier wordt meegenomen tijdens de uitvoering van de nulmeting en ter bepaling van de eventuele achterstand van het onderhoud.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

### **3 Regiewerkzaamheden**

#### **3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

#### **3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden**

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord van ondertekent de dienstverlener een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon.

## **4 Glasbewassing**

### **4.1 Prijzen**

De prijzen voor glasbewassing en onderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

### **4.2 Inventarisatie glas**

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum: 2011. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m<sup>2</sup>. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

### **4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

### **4.4 Planning glasbewassing**

#### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

#### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

#### **4.5 Uitvoering glasbewassing**

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Algemene aanwijzingen glasbewassing.

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

#### **4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

#### **4.7 Oplevering glasbewassing**

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de opdrachtgever. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de opdrachtgever de werkbon van zijn naam en handtekening.

## **5 Sanitaire voorzieningen**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het bijvullen van de dispensers conform de opleverstaat en tijdig te signaleren indien de voorraad op locatie niet meer toereikend is. De gemeente Barneveld draagt zorg voor beheer en onderhoud van de sanitaire dispensers en het bestellen van de sanitaire verbruiksartikelen.

## **6 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **6.1 Materialen, middelen en machines**

Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

De opdrachtgever stelt opslagruimte gratis ter beschikking op de volgende locaties: Gemeentehuis en Gemeentewerf. Op de overige locaties is geen opslagruimte of werkkast ter beschikking, hier moet de dienstverlener rekening mee houden ten behoeve van de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

### **6.2 Machines en elektrische veiligheid**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd
- Na iedere reparatie

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

### **6.3 Milieu**

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen:

- De schoonmaakmiddelen zijn duurzaam ingekocht bij een organisatie waar maatschappelijk verantwoord ondernemen centraal staat. Daarnaast zijn de schoonmaakmiddelen voorzien van een Europees Ecolabel en voldoen deze aan alle nationale en internationale voorschriften inzake veiligheid en milieu volgens EG richtlijn 91/155/EEG en NEN/ISO 11014-1.
- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

## **7 Personeel en Organisatie**

### **7.1 Personeel**

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend.

Indien de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

### **7.2 Onderaanneming**

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

### **7.3 Overname personeel huidige dienstverlener**

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels bijlage, overzicht overname personeel.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers.

Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de opdrachtgever vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

### **7.4 Under management aansturing eigen dienst**

Op locatie gemeentewerf, in combinatie met milieustraat, is één participatiemedewerker van de gemeente Barneveld aanwezig. Deze medewerker zal middels een under management constructie door de dienstverlener worden aangestuurd. Op basis van een productiviteitsmeting uitgevoerd in 2017 is de productiviteit van deze medewerker vastgesteld op 45%. Dit percentage is slechts ter indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Op het moment dat deze medewerker afwezig is in verband met verzuim of vakantie, wordt van de dienstverlener verwacht deze medewerker te vervangen en de werkzaamheden op de gemeentewerf en milieustraat uit te voeren.



## 7.5 Ontwikkeling en opleiding personeel

De opdrachtgever verwacht van haar dienstverlener dat er continue aandacht en met resultaat geïnvesteerd wordt in de ontwikkeling, opleiding en ontplooiing van de medewerkers die op de locaties werkzaam zijn. De focus ligt hierbij in het realiseren en behouden van gemotiveerde en duurzaam inzetbare medewerkers. Medewerkers die een hoge mate van eigenaarschap tonen voor zowel de organisatie van de dienstverlener als de gemeente Barneveld.

## 7.6 Social Return on Investment (SROI)

De opdrachtgever verstaat onder Social Return On Investment (SROI): 'maatschappelijk terugverdieneffect'. SROI maakt het mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst oplevert. Dit gebeurt veelal door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werk te bieden. Het realiseren van SROI is een van de doelstellingen van het gemeentelijk (inkoop)beleid.

De opdrachtgever heeft in haar inkoopbeleid opgenomen dat zij voor werken en diensten met een opdrachtwaarde van meer dan € 200.000,- SROI toepast in haar aanbestedingen. Concreet realiseert SROI arbeidsplaatsen, leer- stage- en/of werkplekken ter versterking van de sociale, maatschappelijke en economische ontwikkeling van burgers in zijn algemeenheid en inwoners uit de gemeente van de opdrachtgever in het bijzonder.

De opdrachtgever geeft een breed kader mee om invulling te geven aan SROI waarbij zij ook open staat voor aanvullende, innovatieve ideeën. De uitdaging blijft zo min mogelijk mensen in een uitkeringsvorm en zo veel mogelijk mensen die deel nemen aan het arbeidsproces. De opdrachtgever daagt de dienstverlener uit om hierin mee te denken.

Voor de overeenkomst schoonmaakonderhoud en glasbewassing geldt een minimale eis die moet leiden tot arbeid(sparticipatie) voor de SROI doelgroep. Deze eis is een minimaal percentage van 11% van de loonsom welke gerelateerd is aan de opdrachtwaarde.

De opdrachtgever richt zich door de invoering van SROI op de volgende doelgroep:  
*Alle niet werkende werkzoekenden die ingeschreven staan bij het UWV Werkbedrijf of andere doelgroepen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben, te weten:*

- Burgers met een Participatiewet-uitkering
- WW uitkering (Wet Werkloosheid)
- WIA uitkering (Wet Werk en Inkomen naar arbeidsvermogen)
- Oud Wajong uitkering (Wet Werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten)
- Sw- indicatie (Sociale Werkvoorziening)
- Sw- dienstverband
- SW- begeleid werken
- NUG-gers (Niet Uitkering Gerechtigden)
- BBL-leerlingen (Beroeps Begeleidende Leerweg)
- Jongeren met een bindend studieadvies.

Als dienstverlener mag u zelf bepalen welke onderstaande vorm(en) binnen uw bedrijf passend is(zijn).

No.	Omschrijving
SROI-I.	Het bieden van een nieuw regulier dienstverband waarbij werklozen worden ingezet in de betreffende opdracht of een andere opdracht van de dienstverlener. De loonkosten (conform CAO afspraken) kunnen tijdens de opdracht worden gebruikt om invulling te geven aan de SROI eis.
SROI-II.	Het bieden van een nieuwe BOL/BBL plaats. De opleidingskosten en loonkosten (conform CAO afspraken) kunnen tijdens de opdracht worden gebruikt om invulling te geven aan de SROI eis.
SROI-III.	Met behoud van uitkering een nieuwe werkervaringsplaats creëren, voor een op persoonsniveau afgesproken periode. Voornamelijk bedoeld om praktijkervaring op te doen en te coachen op werknemersvaardigheden. De kosten voor begeleiding van de kandidaat, maximaal € 3000 per jaar, op basis van begeleidingsplan opgemaakt door dienstverlener, kunnen tijdens de opdracht worden gebruikt om invulling te geven aan de SROI eis.
SROI-IV.	Het bieden van een nieuwe stageplaats. De vergoeding voor de stagiair (conform CAO afspraken) kan tijdens de opdracht worden gebruikt om invulling te geven aan de SROI eis.
SROI-V.	Bijdrage naar rato aan een (indien voorhanden) maatschappelijk project.

Een veel gehoord geluid is dat er eerst mensen ontslagen moeten worden, dit is allerm minst het doel van SROI. Het is de intentie additioneel werk te creëren. De opdrachtgever ziet er ook streng op toe dat bedrijven geen mensen ontslaan om vervolgens weer op SROI basis aan te nemen. Indien dienstverlener op het punt staat om vanuit bedrijfseconomische redenen medewerkers te moeten ontslaan, en er kan aangetoond worden dat deze medewerkers door de gunning van deze opdracht (langer) bij de dienstverlener in dienst kunnen blijven, mag dit ook tot SROI worden gerekend.

De uitdaging die opdrachtgever voorlegt aan de dienstverlener is om met een creatief, zorgvuldig en onderbouwd voorstel te komen hoe deze 11% gerealiseerd kan worden. De wens bestaat om deze invulling zo veel mogelijk binnen de gemeente Barneveld te houden. Voor deze overeenkomst kan de SROI eis niet direct tot meerwerk of hogere (eenheids)prijzen leiden. De SROI eis mag doorgelegd worden aan onderaannemers. De dienstverlener blijft wel eindverantwoordelijk.

Na gunning moet de dienstverlener binnen enkele dagen contact opnemen met de projectleider SROI van de gemeente Barneveld. In dit gesprek wordt het voorstel en de mogelijkheden van de dienstverlener tot invulling van de SROI eis besproken. Naar aanleiding van deze afspraak worden concrete afspraken gemaakt over de invulling van de SROI eis. De afspraken en uitvoering van SROI eis wordt middels de KPI Social Return gemonitord en beoordeeld.

## 7.7 Toezicht

Gemeente Barneveld verwacht dat de toezichthoudende taken wordt uitgevoerd door medewerkers van de dienstverlener die een hoge mate van betrokkenheid en eigenaarschap tonen richting de medewerkers en met de locaties en verantwoordelijken van de gemeente Barneveld.

Objectleiding en/of (meewerkende) voormannen en -vrouwen moeten in staat zijn een juiste vertaling te maken van de uitgangspunten van deze overeenkomst naar de werkvloer en dit ook richting de medewerkers kunnen managen.

Voordat een objectleider voor de gemeente Barneveld wordt aangesteld, wordt deze ter goedkeuring voorgelegd. Ook in een situatie van (tijdelijke) vervanging.

De gemeente Barneveld beoordeelt de functionaris op basis van onderstaande profielschets:

- Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- Klantgericht, dienstverlenend en ondernemend;
- In het bezig van SVS diploma 'Leidinggevende in schoonmaak';
- Ervaring in het aansturen van resultaatgerichte overeenkomst;
- Ervaring met het in undermanagement aansturen van (participatie)medewerkers;
- Coach en motivator om het huidige team en mogelijke toekomstige Participatie medewerkers tot een optimale betrokkenheid en prestatie te krijgen binnen de uitgangspunten van deze overeenkomst.

## **7.8 Tijdregistratie**

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

## **7.9 Verklaring omtrent gedrag**

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op locatie bij de dienstverlener aanwezig en inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet aanwezig zijn van deze verklaring, is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

## **7.10 Legitimatie**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

## **7.11 Bedrijfskleding**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

## **7.12 Veiligheid**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen.

De dienstverlener informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.

### **7.13 Schade**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

## **8 Communicatie**

### **8.1 Nederlandse taal**

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

### **8.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener**

De communicatie tussen opdrachtgever en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever.

### **8.3 Managementinformatie**

De opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever. De opdrachtgever wenst de volgende managementinformatie minimaal, maar niet uitsluitend, te ontvangen:

- Overzicht uitgevoerde DKS metingen met resultaten en aandachtsgebieden;
- Verloop van medewerkers op projectniveau;
- Aantal klachten, inhoudelijke samenvatting afhandeling van de klacht en binnen welke termijn de klachten zijn opgelost;
- Resultaten KPI's en ontwikkelingen naar realisatie doelstellingen;
- Overzicht regiewerkzaamheden met verbetervoorstellen;
- Klachtenoverzicht;
- Effectiviteit en kosten Participatie medewerker(s).

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

### **8.4 Klachten en meldingen**

Bij klachten en meldingen inzake de schoonmaakdienstverlening wordt de dienstverlener hier door de gemeente Barneveld per e-mail over geïnformeerd. Daarnaast is de dienstverlener verplicht om alle overige meldingen en klachten die via andere communicatiekanalen worden ontvangen, eveneens vast te leggen en de afhandeling daarvan te bevestigen per e-mail. Het klachtenoverzicht maakt onderdeel uit van de periodieke managementinformatie.

### **8.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten**

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

## **8.6 Gebouwinformatieboek**

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van opdrachtgever worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van de opdrachtgever werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

## **9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)**

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder contractjaar stellen opdrachtgever en dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's vast.

### **9.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR**

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

#### **9.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering**

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit.

De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in het eerste contractjaar vier keer per jaar per locatie. In de opvolgende contractjaren wordt de frequentie van kwaliteitsmetingen, afhankelijk van de resultaten van het voorgaande contractjaar, teruggebracht naar een frequentie van twee keer per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster onmisbaar.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

#### **9.1.2 Vervolgstappen bij afkeur**

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

### 9.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer 6,00 als norm. Indien de dienstverlener onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00.

Per locatie wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen. Indien het gemiddelde voor een locatie per contractjaar lager is dan een 6,00 is de KPI niet behaald en moet de dienstverlener een credit versturen conform het hoofdstuk creditering contractwaarde.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per cluster of gebouw. De formule luidt als volgt:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Berekening rapportcijfer VSR			
	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Bureaunkamers	12	20	7,6
Verkeersruimten	8	12	7,3
Sanitaire ruimten	5	6	6,7
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	
<b>Rapportcijfer</b>			<b>7,2</b>

Onderstaand schema wordt gebruikt voor het berekenen van het gemiddelde cijfer per jaar waarop uiteindelijk verrekening plaatsvindt.

Berekening gemiddelde		2019
<b>Technische kwaliteit VSR-KMS</b>		
Meting	Datum	Cijfer
2019.1	6-03-19	9,2
2019.2	17-06-19	5,0
2019.2h1	1-07-19	7,5
etc.	etc.	
<b>Gemiddeld rapportcijfer</b>		<b>7,2</b>

### 9.1.4 Bonus clause

Indien er het gehele contractjaar geen hercontrole is geweest op een specifieke locatie en het gemiddelde resultaat van alle metingen op deze locatie is hoger dan een 7, wenst opdrachtgever de medewerkers van de locatie te belonen met een bonus. De dienstverlener en opdrachtgever treden na gunning in overleg over een gepaste invulling van deze bonusclausule.



## 9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Vanuit de gemeente Barneveld bestaat de wens om tenminste eenmaal per jaar een belevingsmeting uit te voeren onder de gebouwgebruikers. De gemeente wenst de uitvoering en de wijze van uitvoeren van de belevingsmeting graag bij de dienstverlener te beleggen.

Graag ontvangt de gemeente Barneveld een voorstel van de dienstverlener inzake het uitvoeren van de belevingsmeting, hierbij wordt tenminste ingegaan op de volgende aspecten:

- Hoe gaat dienstverlener de belevingsmeting uitvoeren?
- Met welke frequentie wordt de belevingsmeting uitgevoerd?
- Wat is de inhoud van de belevingsmeting en welke vragen worden er gesteld?
- Welke norm wordt toegepast bij aanvang van de overeenkomst en welke stijgende trend gedurende de gehele contractperiode?
- Op welke wijze de objectiviteit van deze meting geborgd?

Na gunning worden de definitieve uitgangspunten tussen dienstverlener en de gemeente Barneveld vastgelegd en opgenomen als onderdeel van de KPI afspraken.

## 9.3 Medewerkerstevredenheidsonderzoek dienstverlener

Onder de medewerkers van de dienstverlener wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De verantwoordelijkheid van de belevingsmeting ligt bij dienstverlener. De groep medewerkers die werkzaam zijn op de locaties van de gemeente Barneveld, wordt op een aantal elementen gevraagd hoe (on)tevreden zij zijn.

Onderstaande voorbeeldaspecten kunnen onderdeel uitmaken van het medewerkers tevredenheidsonderzoek:

- Plezier in het werk
- Tijd
- Taken/ verantwoordelijkheden
- Ondersteuning / leidinggevend personeel

De dienstverlener dient per medewerkerstevredenheidsonderzoek minimaal het rapportcijfer 7,00 te behalen.

## 9.4 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

Eenmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een deskundigenmeting gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze deskundigenmeting wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals ze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen  
Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de deskundigenmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand:  $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$ .

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 7,50.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan.

Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

<b>Gemeente Barneveld</b>		Locatie	{naam locatie}			
		Nummer	{nummer meting}			
		Medw.	{medewerker}			
		Datum	{datum uitvoering meting}			
<b>Deskundige oordeel / Opvolging PvE</b>						
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 Aanwezigheid VOG			5	0		
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0		
3 Draagt men verstrekte badge			4	0		
4 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0		
5 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0		
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
6 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0		
7 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0		
8 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0		
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
9 Registratie en afhandeling klachten			5	0		
			<b>38</b>	<b>0</b>		
Eindscore minimaal een 7,5 conform PVE			Score cijfer	<b>0,00</b>	Paraaf medewerker:	

## 9.5 Social Return on Investment (SROI)

De beoordeling van de KPI SROI vindt plaats op basis van de uitgangspunten uit dit programma van eisen en de gemaakt afspraken over de invulling van de SROI eis. Het oordeel vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen en gemaakte afspraken

Nee niet conform programma van eisen en gemaakte afspraken

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de opdrachtgever de redenen van dit resultaat.

## 9.6 Inschrijving dienstverlener

Na gunning kan de opdrachtgever op basis van de inschrijving van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de opdrachtgever de redenen van dit resultaat.

## 9.7 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, gaat de dienstverlener over tot creditering. Afhankelijk van de resultaten van de individuele KPI's van de dienstverlener ontvangt de opdrachtgever per half jaar een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

Aangezien er sprake is van een vastgesteld budget, betreft de waarde voor creditering in het eerste contractjaar maximaal € 11.200,00.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar	Credit-waarde
Technische kwaliteit VSR-KMS	25,0%	1x per jaar	€ 2.800,00
Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	10,0%	1x per jaar	€ 1.120,00
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	15,0%	1 x per jaar	€ 1.680,00
Opvolging programma van eisen	15,0%	1x per jaar	€ 1.680,00
Social Return on Investment	15,0%	1x per jaar	€ 1.680,00
Inschrijving dienstverlener KPI 1	10,0%	1x per jaar	€ 1.120,00
Inschrijving dienstverlener KPI 2	10,0%	1x per jaar	€ 1.120,00
<b>Maximale creditering contractjaar 1</b>			<b>€ 11.200,00</b>