

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud

Gemeente Smallingerland

Programma van Eisen

Drachten | Smallingerland



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: GS-EA-AS-2020
Datum: Mei 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Doel van de aanbesteding	4
1.3	Schoonmaak	5
1.4	Social Return	5
1.5	Code verantwoordelijk marktgedrag	5
1.6	Resultaatgericht schoonmaken	6
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	7
2.1	Werkbare dagen	7
2.2	Werktijden	7
2.3	Opleverstaten	7
2.4	Ruimtestaat	7
2.5	Contractjaarprijs	7
2.6	Prijsniveau	7
2.7	Uurtarieven	7
2.8	Gebouwbijzonderheden	8
2.9	Eigen dienst medewerker	8
2.10	Afvaltransport	8
2.11	Sanitaire benodigdheden	8
2.12	Aftekenlijsten sanitaire ruimten	8
2.13	Contractmutaties	8
2.14	Nulmeting	9
3	Regiewerkzaamheden	10
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	10
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
4	Glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.1	Prijzen	11
4.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud	11
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	11
4.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	12
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	12
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	12
5	Materialen, middelen, machines en milieu	13
5.1	Materialen, middelen en machines	13
5.2	Machines en elektrische veiligheid	13
5.3	Milieu	13
6	Personeel en Organisatie	15
6.1	Personeel	15
6.2	Onderaanneming	15
6.3	Overname personeel huidige dienstverlener	15
6.4	Tijdregistratie	15
6.5	Verklaring omtrent gedrag	16
6.6	Legitimatie en sleutels	16
6.7	Bedrijfskleding	16
6.8	Veiligheid	16
6.9	Schade	17
7	Communicatie	18
7.1	Nederlandse taal	18
7.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	18
7.3	Managementinformatie	18
7.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	18
7.5	Gebouwinformatieboek	18

8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	19
8.1	Opstart contactbeheer KPI	19
8.2	Kwaliteitmeetsysteem VSR	19
8.2.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	19
8.2.2	Vervolgstappen bij afkeur	19
8.2.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	20
8.3	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers.....	21
8.4	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen	22
8.5	Offerte dienstverlener	23

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Opleverstaat

P3. Overzicht overname personeel (wordt op verzoek per mail verzonden)

P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

P5. Aanwijzingen glasbewassing

1 Algemeen

De gemeente Smallingerland heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouw(en) opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

1.1 Inleiding

Drachten

De gemeente Smallingerland, met zijn kern Drachten, kenmerkt zich als plattelandsgemeente met een sterke regionale functie. Drachten is de 2e stad van Fryslân. Smallingerland kent een hoog voorzieningen niveau op gebied van onderwijs, gezondheidszorg, sport en cultuur. De gemeente heeft ruim 55.700 inwoners en een oppervlakte van 12.615 ha. In de gemeente wordt werkgelegenheid geboden aan ruim 22.400 personen.

Een groter aantal – meer dan 160.000 mensen uit de regio – doet hier elke week boodschappen, volgt in Drachten een opleiding, heeft er een plezierjachtje liggen, of maakt er gebruik van één van de vele stedelijke voorzieningen, bijvoorbeeld op het gebied van cultuur en gezondheidszorg.

Team Services

Het team Services binnen gemeente Smallingerland bestaat uit de volgende onderdelen: Bodedienst, Huisdrukkerij, Informatie en Communicatie Technologie (ICT) en Inkoop.

De Bodedienst is de organisatorische spil met betrekking tot alle huishoudelijke aspecten binnen het gemeentehuis. Ze zijn verantwoordelijk voor de in- en externe postvoorziening, het beheer van beveiligingssystemen en het assisteren bij representatieve werkzaamheden. Alsook het huismeesterschap en aansturing van de interieurverzorging.

De Huisdrukkerij draagt zorg voor het kopieerwerk in zowel zwart/wit als in full colour en layout werkzaamheden.

Bij Informatie en Communicatie Technologie houdt men zich bezig met de ICT Infrastructuur (back- en frontend) van de gemeente. Ook bieden zij ondersteuning bij de implementatie van applicaties en systemen en verzorgen de 1e- en 2e-lijns ondersteuning.

Inkoop verzorgt de aanschaf van kantoorartikelen, meubilair, etc. Tevens kan ondersteuning geboden worden bij vragen over leverancierscontacten, contractbeheer en over een juiste inrichting van de werkplek volgens ergonomische uitgangspunten.

De schoonmaak valt onder de bodedienst en wordt operationeel aangestuurd door de senior bode.

1.2 Doel van de aanbesteding

Het verkrijgen van een gespecialiseerde dienstverlener die op een betrouwbare wijze het schoonmaakproces managet. Hierbij dienen kwaliteit, continuïteit, heldere communicatie en gezamenlijke verantwoordelijkheden op een juiste wijze tot uitdrukking te komen.

Van de dienstverlener wordt een proactieve houding verwacht naar zowel de eigen medewerkers als naar de gemeentelijke organisatie. Daarnaast verwacht de gemeente Smallingerland de juiste inzet van materialen, middelen en machines, constante aanlevering van verbruiksgoederen, regelmatig overleg en controle van de eigen werkzaamheden.

De aanbesteding heeft betrekking op het Gemeentehuis aan de Gauke Boelensstraat en

de buitenlocatie Milieuservice aan de Tussendiepen te Drachten.

Bij deze aanbesteding zijn de navolgende diensten en/of leveringen te onderscheiden:

- reguliere, periodieke en aanvullende schoonmaakwerkzaamheden op afroep;
- reguliere glasbewassing;
- aanvulling sanitaire verbruiksartikelen en afvalinzameling.

1.3 Schoonmaak

Gemeente Smallingerland ziet de dienstverlener als een verlengstuk van het team Services. De gemeente Smallingerland verwacht dat medewerkers van de dienstverlener een representatieve uitstraling en facilitair zintuig hebben.

Ook verwacht de gemeente Smallingerland van haar partners dat zij hun verantwoordelijkheid nemen in de uitvoering van hun taken en daarbij een ondernemende, flexibele en proactieve houding ten toon spreiden.

1.4 Social Return

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en/of opdrachtgeven. Social Return beoogt dat een investering ook concrete sociale winst (return) oplevert, naast het 'gewone' rendement. In de inkooppraktijk betekent dit dat de opdrachtgever van haar opdrachtnemers ("leveranciers") eist dat zij een deel van de opdrachtwaarde investeren in het, bij voorkeur, creëren van extra werk/leer(ervarings-)plaatsen, bijvoorbeeld door een deel van de opdracht uit te laten voeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze aanbesteding. Hierbij wordt gebruik gemaakt en verwezen naar de Friese eis voor Social Return die sinds 2016 van kracht is en door gemeente Smallingerland ondertekend is. Op de website <https://socialreturninderegio.nl/> wordt deze Friese eis uitvoerig beschreven.

Gemeente Smallingerland heeft de intentie minimaal 2,0% en maximaal 5% van het contractbedrag te laten uitvoeren door mensen die langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. De dienstverlener dient te beschrijven welke mogelijkheden men voor gemeente Smallingerland ziet. Er wordt bewust gekozen voor het uitspreken van een intentie, omdat door de huidige arbeidsmarkt en de werkelijke overname niet op voorhand te bepalen is of de minimale 2% haalbaar is zonder dat dit verdringing betekent.

De dienstverlener dient concreet aan te geven op welke wijze de inzet van deze doelgroep wordt geborgd en welk percentage gedurende de contractperiode gerealiseerd kan worden waarbij eventuele financiële consequenties worden vermeld.

Gemeente Smallingerland heeft de wens om deze medewerkers onder andere in te zetten voor de naloopronde van de sanitaire ruimten en het schoonmaken van de koelkasten in het gemeentehuis.

1.5 Code verantwoordelijk marktgedrag

Gemeente Smallingerland onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. Gemeente Smallingerland wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast.

1.6 Resultaatgericht schoonmaken

Gemeente Smallingerland wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de dienstverlener voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakwerkzaamheden. Dit komt het beste tot uiting wanneer een dienstverlener de vrijheid krijgt zijn dienstverlening toe te spitsen op de vraag. Het eindresultaat telt.

Het contract heeft dan ook als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. Het resultaat van de schoonmaakwerkzaamheden is bepalend en niet de uitgevoerde handelingen. Dit betekent dat er geen schoonmaakprogramma's voorgeschreven worden maar dat de invulling van de werkzaamheden volledig wordt overgelaten aan de dienstverlener op basis van de opleverstaten.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. De gebouwen van de opdrachtgever zijn enkele dagen per jaar gesloten. 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 regulier schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag liggen in het huidige contract tussen 17.00 en 19.30 uur. 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 worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

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 gecalculerde 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 rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

2.6 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op loon- en prijspeil voor de desbetreffende branche van het jaar 2020 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

2.7 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 machines (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten, aanvraag VOG, kosten vaccinaties alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

2.8 Gebouwbijzonderheden

De openingstijden van het gemeentehuis zijn als volgt:

- o Maandag 08.30-16.00 uur
- o Dinsdag 08.30-16.00 uur
- o Woensdag 08.30-16.00 uur
- o Donderdag 08.30-16.00 uur *
- o Vrijdag 08.30-16.00 uur

*Publieksbalie en Burgerzaken – voor rijbewijzen, reisdocumenten, verhuizingen en uittreksels – geopend tot 18:30 uur.

De openingstijden van locatie Milieuservice zijn van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur.

2.9 Eigen dienst medewerker

Er is 1 medewerker in dienst van de gemeente Smallingerland, voor facilitaire werkzaamheden op buitenlocaties (havengebouw, parkeergarage etc.). Bij afwezigheid van de eigen dienstmedewerker, in verband met vakantie en tijdens ziekte, dient de dienstverlener diens taken, in overleg met de gemeente Smallingerland, deels of geheel over te nemen.

2.10 Afvaltransport

Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers en wordt ingezameld door de bodes van gemeente Smallingerland. Overeenkomstig de opleverstaat wordt restafval en groenafval ingezameld. Het restafval en groenafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener draagt zorg voor de levering van afvalzakken voor zowel restafval als groenafval.

2.11 Sanitaire benodigdheden

Het aanvullen van sanitaire benodigdheden (toilet papier, handdoekrollen, papieren handdoekjes, luchtverfrissers) valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en geeft bestellingen door aan de huismeester. Opslagruimte voor sanitaire artikelen is aanwezig. Van de dienstverlener wordt een proactieve houding verwacht inzake het voorraadbeheer. Zij dient tijdig te signaleren als voorraden niet meer overeenkomen met het huidige gebruik.

2.12 Aftelkenlijsten sanitaire ruimten

In alle sanitair groepen dient door de dienstverlener een zogenaamde aftelkenlijst opgehangen te worden. Na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient hierop te worden aangegeven wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd en de datum en het tijdstip van uitvoering.

2.13 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 ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal 10 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 ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht 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 als gemeente Smallingerland hierin vereist.

2.14 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige dienstverlener 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.

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

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 en gevelonderhoud

4.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud 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 en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2020. 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 m². 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 glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. 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 en gevelonderhoud

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 tevoren 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 en gevelonderhoud

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van osmosewater en eventueel een 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 alsmede de balkons van het gemeentehuis.

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.

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk 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 gevelinstallaties 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 en gevelonderhoud

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 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 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.

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.

5.2 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.

5.3 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:

- 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 fosfaat houdende 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.

6 Personeel en Organisatie

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AGV is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in Tendermed worden aangevraagd.

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.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

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.

6.4 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.

6.5 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 aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. 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.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

6.6 Legitimatie en sleutels

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 ontzeggen.

De medewerkers van de dienstverlener ontvangen een autorisatiesleutel van de gemeente Smallingerland. Hiervoor moet bij ontvangst en inname getekend worden.

6.7 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme, en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Daarnaast dient de bedrijfskleding afgestemd te zijn op het seizoen. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers 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 ontzeggen.

6.8 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 glazenwassersbedrijf". 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 glazenwassersbedrijf" 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.

6.9 Schade

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

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

7 Communicatie

7.1 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.

7.2 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.

Gemeente Smallingerland wenst één operationeel aanspreekpunt voor alle gebouwen. Na gunning stelt deze persoon in overleg met gemeente Smallingerland de gewenste overlegfrequentie vast alsmede de onderwerpen die in de verschillende overlegvormen aan bod dienen te komen.

7.3 Managementinformatie

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

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

7.4 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.

7.5 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;
- taakkaart en opleverstaat
- 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 van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's en beheer van het contract vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

8.1 Opstart contactbeheer

De start van het contractbeheer begint met het opstellen van een contactsamenvatting door de dienstverlener. Dit is een overzicht met alle essentiële informatie over het contract. Aan de hand van dit document is in één oogopslag de huidige staat van het contract te beoordelen, zowel voor de dienstverlener als de opdrachtgever.

8.2 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

8.2.1 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 de eerste twee contractjaren 2x per jaar. Bij gebleken goede prestaties zal de frequentie worden bijgesteld. De opdrachtgever is vrij om zonder opgave 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 actuele opleverstaat onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze opleverstaat aanwezig is.

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.

8.2.2 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 tien 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.

8.2.3 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 gebouw wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hercontroles.

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
Totaal	25	38	
	Rapportcijfer		7,2

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

Berekening gemiddelde			2020
Technische kwaliteit VSR			
Meting	Datum	Cijfer	
2020.1	6-03-20	9,2	
2020.2	17-06-20	5,0	
2020.2h1	12-07-20	7,5	
etc.	Etc.		
Gemiddeld rapportcijfer		7,2	

8.3 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Enmaal per jaar wordt een belevingsmeting gehouden onder de gebouwgebruikers van de gemeente Smallingerland. Middels een aselecte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers.


De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op de belevingsmeting:

Gebouwgebruikers ¹	Nader te bepalen
Betrouwbaarheidsniveau ²	90%
Foutmarge ³	10%
Spreiding ⁴	50%
Steekproefgrootte ⁵	Nader te bepalen

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Onder ieder aspect kunnen enkele sub vragen worden geformuleerd. Per aspect wordt een weging toegekend. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek wordt vooraf aan de dienstverlener overlegd.

De gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect middels een rapportcijfer van 1 tot en met 10. Aspecten die beoordeeld zijn met een 6 of hoger mogen in een volgende meting niet met een onvoldoende worden beoordeeld. Indien dit wel geschiedt wordt de totale belevingsmeting als onvoldoende beoordeeld. De dienstverlener dient per belevingsmeting minimaal het rapportcijfer 7,00 te behalen. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand:

Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren.

VOORBEELD		Opdrachtgever											
		Datum:											
Belevingsmeting													
Aspect	Score										Weging	score	toelichting
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1 Kwaliteitsbeleving kantoren								x			3	24	
2 Kwaliteitsbeleving verkeersruimten								x			3	24	
3 Kwaliteitsbeleving sanitair					x						3	15	
4 Kwaliteitsbeleving leslokalen						x					2	12	
5 Kwaliteitsbeleving overige ruimten							x				5	35	
6 De schoonmakers zijn gekleed in schone- en verzorgde werkkleding								x			3	24	
7 Schoonmaker spreekt Nederlands en reageert correct op vragen								x			1	8	
8 Werkmaterialen (werktafel, werkwagen en machines) zien er verzorgd uit							x				2	14	
9vloeren zien er netjes en verzorgd uit							x				3	21	
10 Sanitaire voorzieningen zijn in voldoende mate aanwezig						x					2	12	
Score											Punten		
Aantekeningen:											Behaalde score	189	
											Resultaat	7,00	

Toelichting aspecten belevingsonderzoek

Onderstaande voorbeeldaspecten kunnen onderdeel uitmaken van het belevingsonderzoek.

Kwaliteitsbeleving kantoren, verkeersruimten, sanitair, leslokalen en overige ruimten

Hoe ervaart de gebruiker de kwaliteit van het opgeleverde werk als de schoonmaakmedewerker de betreffende ruimte heeft verlaten.

- ¹ Aantal gebouwgebruikers over de locatie van de gemeente Smallingerland.
- ² Het betrouwbaarheidsniveau is de mate van onzekerheid die wordt toegelaten in de steekproef. De hoogte van het betrouwbaarheidsniveau bepaalt de grootte van de steekproef.
- ³ De foutmarge is de grootte van de fout die wordt toegelaten in de steekproef. Een kleine foutmarge vereist een grotere steekproef.

- ⁴ De spreiding geeft aan welk resultaat wordt verwacht voor elke vraag. Indien dit onbekend is, wordt uitgegaan van een spreiding van 50%. Dit resulteert in de maximale steekproefgrootte.
- ⁵ Het minimum aantal respondenten per belevingsmeting voor een valide resultaat.

De schoonmakers zijn gekleed in schone- en verzorgde werkkleding

Zien de schoonmaakmedewerkers er representatief uit. Heeft de werkkleding een verzorgde en nette uitstraling.

Werkmateriaal medewerker, werkwagen, werkkast en machines

Is de werkkast opgeruimd, is de werkwagen compleet en schoon, wordt de juiste kleurmethodiek gevolgd. Zijn de machines schoon.

Kwaliteitsbeleving vloeren

Zijn de vloeren in goede staat van onderhoud.

Sanitaire voorzieningen zijn voldoende aanwezig

Zijn de sanitaire voorzieningen aangevuld.

8.4 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

Eenmaal per jaar, tenminste zes 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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

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.

Gemeente Smallingerland		Locatie	{naam locatie}			
		Nummer	{nummer meting}			
		Medw.	{medewerker Atir}			
		Datum	{datum uitvoering meting}			
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			4	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			3	0	
3	Continuïteit in personele bezetting en middelen en materialen			4	0	
4	Draagt men verstrekte badge			3	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			3	0	
6	Communicatie met opdrachtgever (frequentie en verslaggeving)			5	0	
7	SROI verplichting			4	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
8	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen / RI&E			3	0	
9	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			3	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			4	0	
				36	0	
Eindscore minimaal een 7,5 conform PVE				Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:

8.5 Offerte dienstverlener

Na gunning kan de opdrachtgever op basis van de offerte 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.

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

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

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