

Aanbesteding schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

Programma van Eisen

Gemeente Nissewaard

**GEMEENTE
NISSEWAARD**



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: GNW-EA-ID.RT-2020
Datum: November 2020

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Schoonmaakcalculatie uitgangspunten | 4 |
| 1.1 | Werkbare dagen | 4 |
| 1.2 | Werktijden | 4 |
| 1.3 | Resultaatgericht & inspanningsgerichte werkzaamheden | 4 |
| 1.4 | Planning laagfrequente werkzaamheden | 4 |
| 1.5 | Ruimtestaat | 5 |
| 1.6 | Afvaltransport | 5 |
| 1.7 | Contractmutaties | 5 |
| 1.7.1 | <u>Contractmutaties wegens Covid-19</u> | 6 |
| 1.8 | Nulmeting | 6 |
| 2 | Gebouwbijzonderheden | 7 |
| 3 | Regiewerkzaamheden | 9 |
| 3.1 | Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden | 9 |
| 3.2 | Uitvoering en facturering extra werkzaamheden | 9 |
| 4 | Glasbewassing | 10 |
| 4.1 | Prijzen | 10 |
| 4.2 | Inventarisatie glas | 10 |
| 4.3 | Gevelonderhoud | 10 |
| 4.4 | Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) | 10 |
| 4.5 | Planning glasbewassing | 10 |
| 4.6 | Uitvoering glasbewassing | 11 |
| 4.7 | Veiligheidsvoorschriften glasbewassing | 11 |
| 4.8 | Oplevering glasbewassing | 12 |
| 5 | Sanitaire benodigheden | 13 |
| 5.1 | Situatie wegens Covid-19 | 13 |
| 5.2 | Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen | 13 |
| 5.3 | Productomschrijving/documentatie | 13 |
| 5.4 | Vervanging huidige dispensers | 14 |
| 5.5 | Prijzen | 14 |
| 5.6 | Ergonomische en esthetische aspecten | 14 |
| 5.7 | Voorraadbeheer | 15 |
| 5.8 | Service en onderhoud | 15 |
| 5.9 | Beëindiging contract | 15 |
| 6 | Materialen, middelen, machines en milieu | 16 |
| 6.1 | Materialen, middelen en machines | 16 |
| 6.2 | Machines en elektrische veiligheid | 16 |
| 6.3 | Milieu | 16 |
| 7 | Personeel en Organisatie | 18 |
| 7.1 | Personeel | 18 |
| 7.2 | Social Return On Investment | 18 |
| 7.3 | Onderaanneming | 18 |
| 7.4 | Openen en afsluiten | 18 |
| 7.5 | Verklaring omtrent gedrag | 19 |
| 7.6 | Geheimhoudingsverklaring | 19 |
| 7.7 | Legitimatie | 19 |
| 7.8 | Bedrijfskleding | 19 |
| 7.9 | Veiligheid | 19 |
| 7.10 | Schade | 20 |
| 8 | Communicatie | 21 |
| 8.1 | Nederlandse taal | 21 |
| 8.2 | Overleg tussen gemeente Nissewaard en dienstverlener | 21 |
| 8.3 | Managementinformatie | 21 |
| 8.4 | Bereikbaarheid bij calamiteiten | 21 |
| 8.5 | Gebouwinformatieboek | 21 |
| 9 | Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) | 23 |

| | | |
|-------|---|----|
| 9.1 | Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS..... | 23 |
| 9.1.1 | <u>Clusterindeling</u> | 24 |
| 9.1.2 | <u>Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring</u> | 24 |
| 9.1.3 | <u>Vervolg stappen bij afkeur</u> | 24 |
| 9.2 | Belevingskwaliteit gebouwgebruikers | 25 |
| 9.3 | Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen | 25 |
| 9.4 | Offerte dienstverlener | 26 |
| 9.5 | Duurzaamheid..... | 26 |
| 9.6 | KPI SROI | 26 |
| 9.7 | KPI stroefheid sportvloeren | 27 |

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Kwaliteitsontwerp
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud resultaatgericht
- P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud inspanningsgericht
- P5. Aanwijzingen glasbewassing
- P6. Productspecificatie sanitaire voorzieningen
- P7. Communicatiematrix
- P8. Prestatiemonitor
- P9. Onderhoudsadvies gevelbeplating theater
- P10. Onderhoudsadvies houten vloer theater
- P11. Huisregels theater de Stoep
- P12. Schoonmaakonderhoud vloeren sportzalen
- P13. Locatieoverzicht
- P14. Social Return On Investment
- P15. Reinigingsadvies bamboe vloeren stadhuis
- P16. Gedragscode sportlocaties
- P17. Huisregels jongerencentra
- P18. Huisregels gemeente Nissewaard
- P19. Overzicht sportreserveringen 2019

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen

De panden van gemeente Nissewaard worden gedurende wisselende frequenties schoongemaakt. Deze frequenties zijn zichtbaar in het calculatiemodel. Afhankelijk van het gebruik van een pand, zijn de panden op wisselende momenten gesloten (verplichte ADV dagen, vakantie, collectieve sluiting). De sluitingsdagen zijn opgenomen in de bijlage locatieoverzicht. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de gemeente Nissewaard tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud van zijn wisselend per locatie. Deze tijden zijn zichtbaar in de bijlage locatieoverzicht. Daar waar bij werktijden 'staat niet vast' wordt benoemd, verwacht gemeente Nissewaard dat de dienstverlener flexibiliteit verleent met betrekking tot de werktijden.

1.3 Resultaatgericht & inspanningsgerichte werkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud kent zowel een resultaatgericht als inspanningsgericht karakter. De opleverstaten, werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

In de bijlage Kwaliteitsontwerp gemeente Nissewaard staat per tabblad aangegeven op welke type locatie of op welke ruimtecategorie de opleverstaat of het werkprogramma van toepassing is.

1.3.1 Resultaatgericht

Het grootste deel van de locaties kent een resultaatgericht karakter. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk, met name met betrekking tot het vloeronderhoud. Tevens kent de glasbewassing een resultaatgericht karakter.

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

Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

1.3.2 Inspanningsgericht

De schoonmaak van de parkeerruimten in de parkeergarages en fietsenstallingen (in calculatiemodel ruimtecategorie parkeergarage en fietsenstalling) en het vloeronderhoud van scholen, brandweer en het theater kennen een inspanningsgericht karakter. Voor deze locaties is een basis werkprogramma schoonmaakonderhoud en/ of vloeronderhoud opgesteld.

Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van gemeente Nissewaard. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd.

1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de

gemeente Nissewaard van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Dit is alleen van toepassing voor de locaties waar inspanningsgericht wordt schoongemaakt en tevens voor het vloeronderhoud van locaties waar resultaatgericht wordt schoongemaakt.

De planning van de werkzaamheden wordt afgestemd met gemeente Nissewaard. Vervolgens zet de dienstverlener de werkzaamheden in Planon, de dienstverlener ontvangt hiervoor inloggegevens.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan de gemeente Nissewaard. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek indien deze aanwezig is op de locatie. Tevens worden de werkzaamheden door de dienstverlener afgemeld in Planon.

1.5 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.

1.6 Afvaltransport

Op kantoorlocaties is er sprake van afvalscheiding en gebruik van diverse containers (rest, gft, PMD en OPK). Op de sportlocaties betreft het voornamelijk restafval. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het inzamelen van het afval. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor het buitenzetten van de containers op ledigingsdagen. Het betreft de 660 liter containers op de sportlocaties en de 240 liter containers op overige locaties. De pandgebruikers zetten de containers binnen, behalve indien de medewerker van de schoonmaakdienstverlener eerder in het pand aanwezig is. In de bijlage locatieoverzicht zijn de dagen opgenomen wanneer de containers buiten gezet moeten worden en hoeveel containers dit betreft.

Gemeente Nissewaard heeft vanuit haar visie op duurzaamheid de intentie om op termijn over te gaan op een andere wijze van afvalinzameling. Gemeente Nissewaard wenst dat de dienstverlener tegen deze tijd haar expertrol inzet om hen te kunnen voorzien van een advies dat passend is bij de organisatie en de doelstellingen.

1.7 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkringing 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 inkringingen van het contract maakt de gemeente Nissewaard dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Gemeente Nissewaard 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 normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Nissewaard en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.7.1 Contractmutaties wegens Covid-19

De Covid-19 situatie zorgt voor nieuwe inzichten met betrekking tot het gebruik van gebouwen. Gemeente Nissewaard verwacht met name voor de gebouwen met kantoorfunctie dat deze locaties in de toekomst een ontmoetingsfunctie zullen krijgen in plaats van een werkfunctie. Dit vraagt om flexibiliteit vanuit de dienstverlener.

Gemeente Nissewaard zal hier als goed opdrachtgever mee omgaan. Indien arbeidsovereenkomsten als gevolg van dergelijke mutaties moeten worden beëindigd, zal rekening worden gehouden met de uitgangspunten conform CAO. Dit betekent dat de volgende opzegtermijnen, na toestemming van het UWV en beginnend op zaterdag, in acht worden genomen:

- Korter dan 5 dienstjaren: 1 maand.
- 5 dienstjaren of langer, maar korter dan 10 dienstjaren: 2 maanden.
- 10 dienstjaren of langer, maar korter dan 15 dienstjaren: 3 maanden.
- 15 dienstjaren of langer: 4 maanden.

Bij het berekenen van de opzegtermijn wordt het aantal dienstjaren bij een vorige werkgever meegenomen indien de werknemer als gevolg van een contractwisseling in dienst is getreden bij de dienstverlener.

1.8 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente Nissewaard en de huidige dienstverlener(s) 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 gemeente Nissewaard 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 vier 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.

2 Gebouwbijzonderheden

Algemeen

- Op diverse locaties zijn de doucheruimten een aandachtspunt. Dit komt met name door de ouderdom en hoge gebruikersintensiteit van deze ruimten.
- De dienstverlener is conform opleverstaat verantwoordelijk voor het verwijderen van los vuil en onkruid bij de buitenentrees van de locaties.

Parkeergarages

- De parkeergarages hebben een specifieke vervuiling van roet en oliën. Hierdoor is de vervuiling hardnekkiger in vergelijking met overige locaties. Dit is niet alleen van toepassing op de parkeerdekken, maar ook in de trappenhuizen en overige ruimten.
- In de parkeergarages is sprake van overlast van insecten, met name spinnen. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij actief spinrag verwijdert en overlast zoals bijvoorbeeld spinnennesten meldt bij de parkeerbeheerder.
- In diverse parkeergarages ligt een vloer met coating. Deze vloer kan door weersomstandigheden erg glad worden en voor onveilige situaties zorgen. Indien dit het geval is, wordt met spoed hulp gevraagd van de schoonmaakdienstverlener om het water op te zuigen in de parkeergarages. Deze opdracht wordt gegeven door de parkeerbeheerder en wordt dan gelijk uitgevoerd door de schoonmaakmedewerker. Deze werkzaamheden worden vervolgens op basis van afroep doorbelast. De reguliere werkzaamheden worden dan op een later moment opgepakt.
- Voor de parkeergarages is het van belang dat de dienstverlener goed inspeelt op extra drukte. Bijvoorbeeld tijdens de periode rondom kerst is er extra vervuiling zichtbaar vanwege de kerstinkopen.
- De vervuiling van de parkeergarages is sterk gebonden aan het gedrag van de gebruikers en de weersomstandigheden waardoor regelmatig extreme vervuiling voorkomt.
- De dienstverlener geeft op de aanwezige informatieborden aan dat de gebruikers de dienstverlener kunnen bellen als er extreme (calamiteiten) vervuiling wordt geconstateerd.
- Het verwijderen van kauwgom is onderdeel van de werkzaamheden van de dienstverlener. In de huidige situatie is dit niet in de vaste werkzaamheden opgenomen. Dit betekent dat de dienstverlener bij de start van het contract een achterstand zal moeten wegwerken.
- Op de trappen van parkeergarage de Boekenberg is een speciale antislip coating aangebracht op de trappen. Deze antislip coating veroorzaakt extra vervuiling.
- Als de dienstverlener tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden een plas met middel dat impact heeft op het milieu (o.a. olie, koelmoeistof etc.) constateert, wordt van haar verwacht dat zij absorptiekorrels op deze plek strooit. Gemeente Nissewaard zal, als de vloeistof is ingetrokken in de korrels, vervolgens deze plek verwijderen. Gemeente Nissewaard stelt de absorptiekorrels voor de dienstverlener ter beschikking.

Sportlocaties

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het volledige schoonmaakonderhoud van de sportvloeren, inclusief het meten en het behouden van de vloer op de juiste stroefheidsnorm en glansgraad. De uitvoering van het schoonmaakonderhoud van de vloer vindt resultaatgericht plaats. De werkwijze correspondeert met het voorgeschreven advies zoals zichtbaar in Bijlage schoonmaakonderhoud vloeren sportzalen. In dit overzicht worden reinigingsmiddelen genoemd van de firma Veilige Sportvloer B.V. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij vergelijkbare reinigingsmiddelen inzet.
- Het wordt van de dienstverlener verwacht dat de vloeren van de sportlocaties voldoen aan de norm NEN 7909:2015. De stroefheid van de vloeren zijn te allen tijde op het niveau 'veilig' (=0,45).

Daarnaast is de glansgraad van de vloer (gemeten volgens norm: NEN-EN 14904:2006/ NONCNSF-US1-15, testmethode: ISO 2813) lager dan of gelijk aan 6%. Zie voor meer informatie het hoofdstuk Kritische Prestatie Indicatoren en de opleverstaat.

- Op de locatie Verdilaan 196 is de sportvloer van de zaal sinds 1 jaar volledig afgedekt met schuimrubberen matten. Deze matten worden nat gereinigd, maar het is van belang dat er niet te veel water wordt gebruikt in verband met de ophoping van het water onder de schuimrubberen matten). Voor het periodiek onderhoud is in de huidige situatie nog niet volledig bekend wat de gewenste methodiek is, dit wordt op basis van afroep uitgevraagd aan de dienstverlener, waarbij nadere afspraken worden gemaakt over de type werkzaamheden.
- Bij de gymlokalen is geen ruimte voor het plaatsen van een grote veegmachine en/of schrob-/zuigautomaat. Op de locatie sportzaal Geraniumstraat en de sporthallen is hier wel ruimte voor.
- De doucheruimten zijn een aandachtspunt. Het betreft oudere locaties waar het water verkeerd afloopt, hierdoor ontstaat aanslag door stilstaand water.
- Voor de beeldvorming van de dienstverlener is een overzicht toegevoegd met de sportreserveringen per locatie in de bijlage.

Theater

- Het theater is een dynamische omgeving waarvan de vervuiling afhankelijk is van de programmering. De dienstverlener ontvangt jaarlijks een planning met de voorstellingen en maandelijks ontvangt zij hier een update van.
- Het vloeronderhoud op deze locatie is een aandachtspunt. Bijvoorbeeld het onderhoud van de houten vloeren, maar ook kauwgom en andere vervuiling in de vloerbedekking. De dienstverlener beschikt over de nodige expertise om deze vloeren correct te onderhouden.
- Op deze locatie is de dienstverlener tevens verantwoordelijk voor de dieptereiniging van de keuken. Deze werkzaamheden zijn opgenomen in het calculatiemodel onder additionele werkzaamheden.
- De dakbeplating van het theater moet wegens de garantie eenmaal per jaar gereinigd worden conform onderhoudsvoorschrift, zie bijlage. Het is gewenst dat de volledige reiniging van de dakbeplating wordt uitgevoerd door één partij. De dakbeplating is deels echter niet gemakkelijk te bereiken, hiervoor zullen extra bereikbaarheidsvoorzieningen moeten worden ingezet door de dienstverlener.
- De dienstverlener geeft aan dat de gebruikers de dienstverlener kunnen bellen als er extreme (calamiteiten) vervuiling wordt geconstateerd.

Stadhuis

- In het Stadhuis ligt een natuurstenenvloer. Van deze vloer is geen onderhoudsvoorschrift bekend.

3 Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat gemeente Nissewaard, 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. Voorkomende regiewerkzaamheden zijn:

- extra schoonmaak rondom evenementen;
- extra schoonmaak rondom sportreserveringen;
- verhelpen verstoring schoonmaak.

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

Enmalige 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 gemeente Nissewaard. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Nissewaard. 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 worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van enkelzijdige 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 na gunning en op basis van de RI&E afgestemd met gemeente Nissewaard.

4.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. 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 gemeente Nissewaard 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 Gevelonderhoud

De gevel en het dak van het theater zijn bekleed met een licht gekleurde aluminium beplating van Alpolic, hier vindt eenmaal per jaar bewassing door de dienstverlener plaats. De dienstverlener geeft een m² prijs op voor het reinigen van de gevel- en dakbeplating. Aandachtspunt hierbij is dat de dakbeplating niet belopen mag worden.

De m² boeiboorden zijn niet van alle locaties bekend. De dienstverlener geeft daarom voor het onderhoud van de boeiboorden een m² prijs op in het tabblad glasbewassing van het calculatiemodel. Na gunning wordt aantal m² boeiboorden door de dienstverlener ingemeten. Gemeente Nissewaard heeft het recht het onderhoud van de boeiboorden door andere partijen te laten uitvoeren.

4.4 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. 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 gemeente Nissewaard behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard 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.

4.5 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. Voor de planning van de glasbewassing gelden de volgende voorkeuren:
 - sportlocaties (alle types) in schoolvakanties;
 - schoollocaties uitvoering buiten schooltijden en bij voorkeur in de vakanties

- Om deze voorkeuren waar te maken, is afstemming met afdeling vastgoed vereist.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de gemeente Nissewaard over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de gemeente Nissewaard. 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 gemeente Nissewaard kan worden afgeweken van de planning.

4.6 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 gemeente Nissewaard en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Algemene aanwijzingen glasbewassing.

4.7 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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 glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan gemeente Nissewaard 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.

De medewerkers die worden ingezet voor de glasbewassing zijn VCA gecertificeerd:

- uitvoerende medewerkers: VCA-basis gecertificeerd;
- leidinggevenden VCA-vol gecertificeerd.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de gemeente Nissewaard opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4.8 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de gemeente Nissewaard. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de gemeente Nissewaard. 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 gemeente Nissewaard de werkbon van zijn naam en handtekening.

5 Sanitaire benodigdheden

Onderdeel van het contract betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- toiletborstels;
- afvalbakken;
- inlooppatten.

De dienstverlener garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen. Gezien de huidige staat van dispensers is het mogelijk dat dit niet voor alle locaties gelijktijdig gedaan zal worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat specifieke locaties de dispensers in eigen beheer aanschaffen.

5.1 Situatie wegens Covid-19

Zoals omschreven in het inschrijfdocument, is de verwachting dat het aantal gebouwgebruikers op een aantal locaties van gemeente Nissewaard de komende jaren zal afnemen door een nieuwe manier van werken. Dit heeft direct invloed op de afname van de sanitaire verbruiksartikelen. De huidige verbruiksaantallen zijn niet bekend, dienstverlener doet een inschatting op basis van haar ervaring bij vergelijkbare opdrachtgevers. De dienstverlener baseert de huur all-in tarieven op deze verbruiksartikelen. In het calculatiemodel is op het tabblad Sanitaire voorzieningen tevens een staffel toegevoegd met betrekking tot de procentuele afname van de prijsstelling bij een bepaalde procentuele afname van de gebouwgebruikers. Als speerpunt wordt het verbruik van het eerste contractjaar genomen. Op basis hiervan kunnen de staffels worden toegepast.

5.2 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in bijlage productspecificatie sanitaire voorzieningen.

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden de volgende uitgangspunten:

- De dispensers die geplaatst worden in het Stadhuis zijn zwart.
- De dispensers op de overige locaties zijn zwart, RVS of RVS look.
- Voor Theater de Stoep wordt een luxere lijn gehanteerd. Na gunning wordt dit in overleg afgestemd met het Theater, hierin hoeft in de inschrijving geen rekening te worden gehouden. Pas bij definitief akkoord vanuit Theater de Stoep wordt deze lijn geïmplementeerd.

5.3 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

5.4 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van het contract afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij de gemeente Nissewaard anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met de gemeente Nissewaard dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. Gemeente Nissewaard wordt hierin betrokken.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdeelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

5.5 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

5.6 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon";
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties;

De artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in bijlage, Productspecificatie sanitaire voorzieningen.

5.7 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal gemeente Nissewaard de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

5.8 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van de gemeente Nissewaard tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van de gemeente Nissewaard afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdays van de dienstverlener verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

5.9 Beëindiging contract

Na beëindiging van het contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor de gemeente Nissewaard beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuw contract niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met gemeente Nissewaard hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door de gemeente Nissewaard te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. De gemeente Nissewaard stelt op een aantal locaties opslagruimte gratis ter beschikking. In de bijlage locatieoverzicht is aangegeven op welke locaties dit van toepassing is.

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 gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard de volgende eisen:

- 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.

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 gemeente Nissewaard bekend.

Indien de gemeente Nissewaard 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 Social Return On Investment

De gemeente Nissewaard hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de gemeente een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen.

Voor deze opdracht wordt ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw ingezet ten behoeve van social return. Meer informatie over de social return verplichting is toegevoegd als bijlage Social Return On Investment.

7.3 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de gemeente Nissewaard. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toedienstverleners 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 gemeente Nissewaard steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

7.4 Openen en afsluiten

De medewerkers van de dienstverleners zijn voor een aantal locaties verantwoordelijk voor het openen of afsluiten van de locatie. Dit houdt in dat de dienstverlener de verantwoordelijkheid heeft om bij het betreden van het pand de juiste procedure wordt gevolgd. Alle kosten die gemaakt moeten worden door het beveiligingsbedrijf ten gevolge van het niet juist volgen van de openings- en/of afsluitprocedure zullen worden verhaald op de dienstverlener. In de bijlage Locatieoverzicht is aangegeven voor welke locaties dit van toepassing is.

Toegangscodes, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, verlies en beheer hiervan. De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van het sleutelbeheer, op aanvraag moet dit inzichtelijk zijn voor de gemeente Nissewaard.

Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, sleutel verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

7.5 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de gemeente Nissewaard, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) passend bij de omgeving waarin de medewerker werkzaam is. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente Nissewaard. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard, 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.

7.6 Geheimhoudingsverklaring

De medewerkers van de dienstverlener dienen voorafgaand aan het starten van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring tekenen. Deze verklaring dient opgenomen te zijn in het gebouwinformatieboek en voor de opdrachtgever te allen tijde inzichtelijk te zijn.

7.7 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 gemeente Nissewaard gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.8 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Nissewaard goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. 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 voldoen aan het hierboven gestelde is de gemeente Nissewaard gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.9 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 gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard worden direct gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Nissewaard.

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 gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard ter beschikking.

7.10 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de gemeente Nissewaard, 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 gemeente Nissewaard.

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.

Het is niet toegestaan de medewerkers van de dienstverlener onder werktijd in een andere taal dan Nederlands communiceren.

8.2 Overleg tussen gemeente Nissewaard en dienstverlener

De communicatie tussen gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard.

In de bijlage is de communicatiematrix toegevoegd.

8.3 Managementinformatie

De gemeente Nissewaard 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 gemeente Nissewaard. Gemeente Nissewaard wenst de volgende managementinformatie minimaal, maar niet uitsluitend, te ontvangen:

- Verloop van medewerkers op projectniveau.
- Aantal klachten, samenvatting afhandeling van de klacht en afhandelingstermijn.
- Resultaten KPI's en ontwikkelingen naar realisatie doelstellingen.
- Overzicht regiewerkzaamheden met verbetervoorstellen.
- Overzicht gevolgde opleidingen, VCA certificatie en aanwezigheid VOG.
- Resultaten van kwaliteitsmetingen.

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

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de gemeente Nissewaard 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.

8.5 Gebouwinformatieboek

De dienstverlener verstrekt een digitaal gebouwinformatieboek aan de gemeente Nissewaard. Dit betreft een online omgeving waarin alles overzichtelijk terug te vinden is. De productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen zijn te allen tijde in hard copy op locatie aanwezig. 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 gemeente Nissewaard;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente Nissewaard 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.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

Gemeente Nissewaard hanteert naast de KPI's een prestatie-monitor. De prestatie-monitor geeft aandachtsgebieden weer welke gezamenlijk zijn overeengekomen en dient als gespreksonderwerp in de communicatie tussen dienstverlener en gemeente Nissewaard op tactisch en strategisch niveau. De prestatie-monitor is voor gemeente Nissewaard een gespreksmethode om op deze wijze samen zaken op te pakken.

De prestatie-monitor is als voorbeeld in de bijlagen opgenomen. Deze wordt in samenspraak met gemeente Nissewaard en de dienstverlener ingevuld.

9.1 Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de methodiek ER-KMS (Europees Resultaatgericht Kwaliteit Meet Systeem). De methodiek is volledig conform de Europese norm EN 13549:2001 en maakt gebruik van de ISO 2859 norm voor de statistische onderbouwing van de kwaliteitsmeting.

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform de methodiek ER-KMS. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de gemeente Nissewaard (of een door de gemeente Nissewaard aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 12 keer per jaar op basis van één meetdag. Gedurende een meetdag zullen er diverse locaties gemeten worden. De bepaling welke locaties gemeten worden vindt plaats op basis van tevredenheid, grootte en routing. De gemeente Nissewaard is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken, met de intentie om de frequentie af te laten nemen naar mate de tevredenheid over de kwaliteit toeneemt. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De dienstverlener past procescontroles toe voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit.

Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van de opleverstaat of het werkprogramma (afhankelijk van de locatie).

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.

ER-KMS kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm.

| ER-KMS code | Ruimte categorie | Ruimte soort | Kwaliteitsniveaus | | | | |
|-------------|-------------------------------|---|-------------------|----|-----|----|-----|
| | | | HI | RI | W/P | VL | MBO |
| 1 | Burea kamers | Burea kamer, vergaderruimten | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | Restauratieve ruimten | Keukenruimten, pantry, restauratieve ruimten | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | Sanitaire ruimten | Kleedruimten (theater), sanitaire ruimten | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | Verkeersruimten (entree) | Entree | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | Verkeersruimten (overige) | Opslagruimten, sportzaal, toestellenberging, trappenhuis, tribune, verkeersruimten, zalen theater | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | Parkeergarage/fietsenstalling | Fietsenstalling, parkeergarage | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 7 | Leslokaal | Leslokaal praktijk, leslokaal theorie | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 |

De toelichting op de ER-KMS methodiek is opgenomen in de bijlagen.

9.1.1 Clusterindeling

Vanwege de diversiteit in type gebouwen, gebouwgebruikers en representativiteit, wordt bij het uitvoeren van de ER-KMS metingen rekening gehouden met de volgende clusters.

- Cluster kantoorlocaties
- Cluster schoollocaties
- Cluster sportlocaties
- Cluster parkeerlocaties
- Cluster representatieve locaties

9.1.2 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Per cluster wordt gedurende een voortschrijdend jaar gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Dit cijfer komt als volgt stand.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

| Berekening rapportcijfer | | 2020 |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Gemeente Nissewaard | | |
| Technische kwaliteit ER-KMS | | |
| Meting | Datum | Resultaat |
| 2020.1 | 6-3-2020 | Voldoende |
| 2020.2 | 17-6-2020 | Onvoldoende |
| 2020.2h1 | 1-7-2020 | Voldoende |
| 2020.3 | 24-9-2020 | Voldoende |
| 2020.4 | 13-12-2020 | Voldoende |
| Percentage voldoende | | 80% |
| Rapportcijfer | | 8,0 |

9.1.3 Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolg stappen treden in werking indien Er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

- 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 gemeente Nissewaard brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.

- Indien er in een voortschrijdend jaar in een cluster niet het vereiste rapportcijfer van een 8,0 wordt behaald is de gemeente Nissewaard gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente Nissewaard het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Gemeente Nissewaard heeft de wens om tenminste eenmaal per jaar een belevingsmeting uit te voeren. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener. Tevens is gemeente Nissewaard vrij om de belevingsmeting uit te laten voeren door een onafhankelijke derde partij.

De belevingsmeting zal steekproefsgewijs plaatsvinden. De dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan gemeente Nissewaard. Op basis van diverse aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Ieder aspect kent enkele subvragen en krijgt een weging.

9.3 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

Enmaal 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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,0.

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 gereede 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 in samenspraak met de dienstverlener vastgesteld.

| | | | | | | |
|--|---|---------|--------------|-------------|--------------------|-------------|
| Gemeente Nissewaard | | Locatie | | | | |
| | | Nummer | | | | |
| | | Medw. | | | | |
| | | Datum | | | | |
| Deskundige oordeel / Opvolging PvE | | | | | | |
| Aspecten Personeel | | Ja | Nee | Weging | Score | Toelichting |
| 1 | Aanwezigheid VOG | | | 5 | 0 | |
| 2 | Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels | | | 5 | 0 | |
| 3 | Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk | | | 4 | 0 | |
| 4 | Registratie werktijden schoonmaakmedewerkers | | | 3 | 0 | |
| 5 | Draagt men verstrekte badge | | | 4 | 0 | |
| 6 | Draagt men representatieve bedrijfskleding | | | 4 | 0 | |
| 7 | Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging) | | | 2 | 0 | |
| Aspecten Veiligheid | | Ja | Nee | Weging | Score | Toelichting |
| 7 | Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen | | | 4 | 0 | |
| 8 | Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen | | | 5 | 0 | |
| Aspecten Algemeen | | Ja | Nee | Weging | Score | Toelichting |
| 10 | Managementinformatie inzichtelijk en voldoet aan de uitgevraagde frequenties en onderwerpen | | | 5 | 0 | |
| | | | | 41 | 0 | |
| Eindscore minimaal een 9,0 conform PVE | | | Score cijfer | 0,00 | Paraaf medewerker: | |
| Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte | | | | | | |
| Aspect | | Ja | Nee | Toelichting | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |

9.4 Offerte dienstverlener

Na gunning kan de gemeente Nissewaard op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de gemeente Nissewaard. 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 gemeente Nissewaard de redenen van dit resultaat.

9.5 Duurzaamheid

De beoordeling van de KPI duurzaamheid vindt eenmaal per jaar plaats op basis van de uitgangspunten die gepresenteerd zijn door de dienstverlener (zie kwaliteitsaspecten). Het oordeel vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is door de dienstverlener, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. Tijdens de beoordeling kijkt gemeente Nissewaard samen met de dienstverlener naar de realisatie van het afgelopen jaar. Tevens presenteert de dienstverlener het jaarplan voor het daaropvolgende jaar met de doelstellingen en uitgangspunten.

9.6 KPI SROI

De beoordeling van de KPI SROI vindt eenmaal per jaar plaats op basis van de uitgangspunten uit dit programma van eisen. Het oordeel vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. Tijdens de beoordeling kijkt gemeente Nissewaard samen met de dienstverlener naar de realisatie van het afgelopen jaar. Tevens presenteert de dienstverlener het jaarplan voor het daaropvolgende jaar.

9.7 KPI stroefheid sportvloeren

Als normering voor de stroefheid en de meetmethode hanteert gemeente Nissewaard de norm NEN 7909:2015 nl. De stroefheid van de vloeren is altijd op het niveau 'veilig'. Dit betekent dat de stroefheidmeting volgens NEN 7909:2015 nl op elk moment een minimale stroefheid geeft van 0,45 (= veilig). Een score van 0,35 of lager volgens NEN 7909:2015 nl wordt geclassificeerd als onveilig. Daarnaast is de glansgraad van de vloer (gemeten volgens norm: NEN-EN 14904:2006/ NONCNSF-US1-15, testmethode: ISO 2813) lager dan of gelijk aan 6%.

De dienstverlener voert eenmaal per maand een meting uit conform deze normen en levert de meetresultaten bij gemeente Nissewaard aan. Gemeente Nissewaard meet deze normen tevens zelf met het meetapparaat 'Floor Slide Control 2011'.

Eenmaal per jaar wordt geverifieerd of de vloeren maandelijks zijn gemeten en of het niveau veilig en de glansgraad behaald is. Indien het niveau veilig en/ of de glansgraad niet behaald is, brengt de dienstverlener de vloer binnen twee dagen op het gewenste niveau stroefheidsniveau en/ of glansgraad en voert zij hierna opnieuw de meting uit. Deze meting moet het resultaat veilig hebben.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform genoemde frequenties en niveau veilig en gewenste glansgraad

Nee niet conform genoemde frequenties en / of niet veilig en/ of conform gewenste glansgraad bij de tweede meting