

Programma van Eisen Europese aanbesteding BAR - organisatie

**t.b.v. Schoonmaak en glasbewassing
gebouwen
van de
gemeenten Barendrecht,
Albrandswaard
en Ridderkerk**



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: 257492
Datum: December 2021

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	4
1.1	Werkbare dagen en werktijden	4
1.2	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	4
1.3	Gebouwbijzonderheden	4
1.4	Afvaltransport	6
1.5	Contractmutaties	6
1.6	Nulmeting	7
1.7	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	7
1.8	Kwaliteitsborging	7
2	Facturering werkzaamheden	8
2.1	Facturatie	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	8
3	Opstart nieuw contract	9
3.1	Implementatieperiode	9
3.2	Opstartplan	9
4	Glasbewassing en gevelonderhoud	10
4.1	Prijzen	10
4.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud	10
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	10
4.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	10
4.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	11
5	Sanitaire benodigdheden	12
5.1	Voorraadbeheer	12
5.2	Service en onderhoud	12
5.3	Specificaties gebruiksartikelen	13
6	Materialen, middelen, machines en milieu	14
6.1	Materialen, middelen en machines	14
6.2	Machines en elektrische veiligheid	14
6.3	Milieu	14
7	Personeel en Organisatie	16
7.1	Personeel	16
7.2	Aanwezigheidsregistratie	16
7.3	Verklaring omtrent gedrag	16
7.4	Bedrijfskleding	16
7.5	(Facilitaire) voorzieningen	17
7.6	Veiligheid	17
7.7	Schade	17
8	Communicatie	18
8.3	Overleg tussen de BAR-organisatie en dienstverlener	18
8.4	Managementinformatie	19
8.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten	19
8.6	Gebouwinformatieboek	19

9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	21
9.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	21
9.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	21
9.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	21
9.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	22
9.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	22
9.3	Programma van Eisen (PvE) audit	22
9.4	Kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener audit	23
9.5	Kwaliteit van de glasbewassing	24
9.6	Consequenties KPI monitoring	24

Bijlagen:

- P1. Kwaliteitsontwerp opleverstaat
- P2. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P3. Aanwijzingen glasbewassing

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen en werktijden

Het aantal werkbare dagen en de werktijden verschillen per locatie. In de bijlage is de specifieke informatie per locatie opgenomen ten aanzien van de werkbare dagen, werktijden en openingstijden.

De gebouwen van de opdrachtgever zijn gedurende een aantal dagen per jaar gesloten wegens landelijke feestdagen als deze door de week vallen. De data zullen per jaar verschillen en kunnen ook per gebouw verschillen in verband met publieksdiensten. Gedurende de looptijd van het contract zullen deze data door de opdrachtgever tijdig worden gecommuniceerd. In de calculatie en planning is rekening gehouden met de te verwachten sluitdagen.

De gewenste werktijden/ oplevertijden zijn per locatie in het tabblad *Nadere informatie locaties* in het calculatiemodel specifiek weergegeven. Op maandag t/m vrijdag wordt in de basis niet schoonmaakt buiten de reguliere uren (tussen 6.00 uur en 21.30 uur). Na gunning worden de definitieve werktijden per locatie in overleg met de winnende partij vastgesteld.

1.2 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

BAR organisatie verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

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

Voor de vloeren van de sportlocaties in perceel 2 en alle locaties van perceel 3 wenst de BAR-organisatie frequenties en handelingen voor te schrijven, deze frequenties zijn omschreven in de opleverstaat. De overige elementen in deze percelen worden conform de resultaatgerichte opleverstaat schoongemaakt.

1.3 Gebouwbijzonderheden

Algemene bijzonderheden die gelden voor alle locaties en percelen zijn:

- De BAR-organisatie werkt met Topdesk.
- Het wassen van schoonmaakdoeken wordt door de dienstverleners zelf verzorgd. Gemeente stelt hiervoor geen wasmachines ter beschikking. Het plaatsen van wasmachines op de locaties is niet mogelijk.
- Voor de gemeentehuizen geldt dat alle computerapparatuur zoals beeldschermen, computers en printers behoren tot het regulier schoonmaakonderhoud.
- Toetsenborden en muizen worden twee keer per jaar gereinigd (zie additionele werkzaamheden).
- Schilderijen en kunst moeten stof en vlek vrij worden gehouden, in overleg met de Bar-Organisatie wordt besproken welke schilderijen en kunst niet meegenomen mogen worden.
- Tapijt reiniging in de gemeentehuizen kan alleen op de zaterdag worden uitgevoerd. Het is aan de dienstverlener de ruimten uit- en in te ruimen. Grote kasten en bureaus mogen op de plek blijven staan..
- In archief ruimten mag niks worden verplaatst en enkel droog worden gereinigd.
- Van een aantal locaties zijn de m2 schoonmaakonderhoud en/of glas niet inzichtelijk, verzoek aan de dienstverlener dit na gunning op te meten en toe te voegen aan de calculatie.

Gemeentehuis Barendrecht, Gemeentehuis Ridderkerk, gemeentewerf London:

- De gemeentehuizen hebben verschillende ontmoetingsruimtes (HUB's) en pantry's die zijn voorzien van een koelkast. De binnenzijde van deze koelkasten worden maandelijks gereinigd en gecontroleerd op houdbaarheid van producten. Over datum producten moeten worden weggegooid (zie additionele werkzaamheden in het calculatiemodel).
- Het schrobben van de tegelvloer van de keuken van het bedrijfsrestaurant, kan enkel op de vrijdagen plaatsvinden, in verband met sluiting van het bedrijfsrestaurant (zie additionele werkzaamheden in het calculatiemodel).
- Eén keer per jaar vindt een dieptereiniging van de bedrijfskeuken plaats. Dit kan enkel de vrijdag worden uitgevoerd, conform het werkprogramma dieptereiniging keuken in de bijlage 8a Opleverstaat.
- Het conserveren van linoleum vloeren bij de Gemeentewerf London, kan enkel worden uitgevoerd op een zaterdag.
- Het conserveren van linoleum vloeren bij de NV Bar kan enkel uitgevoerd worden op maandag t/m donderdag na 1700 uur.
- De bibliotheek in het Gemeentehuis van Ridderkerk moet in de ochtend voor 10.00 uur schoongemaakt worden.

Plagdierbestrijding

In het gemeentehuis Barendrecht is periodiek onderhoud plagdierbestrijding ten behoeve van het binnen en buitenterrein gewenst. Het gaat om het monitoren van knaagdieren binnen en buiten het pand door middel van het plaatsen en controleren van rattenboxen (veelal buiten) en muizendepots (veelal binnen), het monitoren van plagdieren algemeen op diverse strategische plekken in het gebouw en het op een milieubewuste manier vangen monitoren en determineren van vliegende insecten. In het calculatiemodel is de mogelijkheid bij additionele werkzaamheden de kosten hiervoor in te vullen.

Gemeentehuis Albrandswaard:

- In het bedrijfsrestaurant van het gemeentehuis Albrandswaard ligt een vloer van bamboe. Deze dient twee keer per jaar professioneel te worden onderhouden. De reinigingsmethode moet worden afgestemd met de Bar-organisatie.
- Een gedeelte van het separatieglas is voorzien van elektrisch folie, waardoor het niet vochtig kan worden schoongemaakt.
- De verhuurde ruimten worden niet door de schoonmaakdienstverlener schoongemaakt, echter worden voor deze ruimten wel sanitaire voorzieningen geleverd.

Trouwlocatie/Oudheidkamer Poortugaal en Begraafplaats Den Ouden Dijk

- Er wordt wekelijks schoongemaakt op deze locatie, extra schoonmaak vindt op afroep plaats, afhankelijk van bezetting. Planning van deze afroepwerkzaamheden vindt in overleg plaats. Bij de afroeprijzen in het calculatiemodel dient u een beurtprijs in te vullen.

Sportlocaties

- De sportlocaties worden gedurende de gehele dag gebruikt door zowel sportverenigingen als scholen. De dienstverlening moet hier expliciet rekening houden met de vervuiling die dit gebruik met zich meebrengt.
- Invulling zaterdagen en zondagen kan per sportjaar verschillen, de reserveringen worden in juli vastgesteld en aan de dienstverlener gecommuniceerd.
- Het verwijderen van kalkaanslag en voorkomen van schimmelvorming is een uitdaging binnen de sportlocaties. Van dienstverlener wordt verwacht dat hier extra aandacht voor is bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Dagelijks grondig onderhoud met de juiste middelen, materialen en schoonmaakhandelingen voorkomt vervuiling als kalk en schimmel.

- De glasbewassing moet worden uitgevoerd in februari en september
- Het revitaliseren van de sportvloeren van Perceel 2 moet worden uitgevoerd in de mei- en de herfstvakantie.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de bergingen voor en na de schoonmaak.
- In perceel 3 voert de opdrachtgever zelf metingen uit op het juiste onderhoud van de vloeren, dit betreffen onder andere stroefheidsmetingen.
- De vloer van locatie Vrijenburgpoort is een zwevende 'houten' vloer, deze wijkt af van de andere sportlocaties.

Zwembad in Albrandswaard

- Het zwembad is recentelijk (2021) geheel verbouwd.
- De locaties worden op dinsdag t/m zaterdag in de ochtend schoongemaakt.
- Dagelijks worden de kleedruimten en het zwembad door de gebruikers schoon gespoten.
- Op zondag wordt door de gebruikers zelf schoongemaakt, de kwaliteit van deze schoonmaak is goed.
- Medewerkers zijn in het bezit van een sleutel en code voor de toegang tot het gebouw.
- In de zomervakantie en in de kerstvakantie vindt geen schoonmaak plaats.
- Ramen langs het zwembad (zowel separatie als gevelglas) moeten minimaal wekelijks voldoen aan opleverstaat.
- In het zwembad zijn geen lockers aanwezig.

1.4 Afvaltransport

De BAR-organisatie maakt op gemeentehuizen en gemeentewerven gebruik van afvalscheiding. Er zijn drie soorten afvalstromen: GFT, Papier en restafval (scheiding van plastic is komen te vervallen). Het legen van de afvalbakken wordt gedaan door de schoonmaakdienstverlener. Het afval wordt door de dienstverlener gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van Bio-afvalzakken voor het GFT afval. Overige zakken hoeven niet biologisch afbreekbaar te zijn. De prijzen voor alle afvalzakken worden meegerekend in het calculatiemodel in de bijlage.



Niet op alle locaties wordt deze wijze van afvalscheiding gehanteerd. De dienstverlener sluit aan bij de op de uiteenlopende organisaties aanwezige wijze waarop met afvalscheiding wordt omgegaan.

1.5 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de BAR-organisatie dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt de BAR-organisatie dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De BAR-organisatie 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 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 de BAR-organisatie en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de BAR-organisatie en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.6 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de BAR-organisatie en de huidige dienstverleners een nulmeting bij te wonen.

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

De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.7 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de BAR-organisatie, 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.).

1.8 Kwaliteitsborging

Dienstverlener voert minimaal maandelijks op elke taak een DKS controle (of vergelijkbaar) uit. De controle wordt gelopen samen met de schoonmaakmedewerkers, met als doel de medewerkers aan te sturen en te coachen op een goede uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever heeft minimaal één keer per maand inzicht in de gelopen DKS metingen.

2 Facturering werkzaamheden

2.1 Facturatie

De facturering vindt plaats na afloop van de maand en bedraagt één twaalfde deel van toegekende contractwaarde. Dit is inclusief glasbewassing en periodiek vloeronderhoud. Per entiteit (opdrachtgever) wordt een verzamelfactuur verstuurd. Op de verzamelfactuur dient minimaal een specificatie per locatie te bevatten conform onderstaand overzicht:

- Regulier schoonmaakonderhoud (inclusief additionele werkzaamheden en machinekosten)
- Glasbewassing
- Sanitaire artikelen
- Suppletiekosten

Per locatie dient de vaste maandwaarde te worden gefactureerd. Op de factuur dient de locatie, de desbetreffende dienst, de naam en het vestigingsadres en het routenummer van de locatie vermeld te worden. Eventuele extra aanvullende werkzaamheden dienen op een aparte factuur te worden weergegeven.

Na gunning worden de routenummers aan de dienstverlener verstrekt en de exacte invulling van de facturatie afgestemd.

De dienstverlener conformeert zich aan de standaard betalingstermijn van 30 dagen.

2.2 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 BAR-organisatie. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de BAR-organisatie. Bij akkoord ondertekent de BAR-organisatie een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden via een aparte factuur inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

Ten behoeve van de facturatie worden maandelijks werkbonnen opgesteld per locatie waarop de werkzaamheden staan gespecificeerd. Deze wordt door de BAR-Organisatie getekend. Werkbon per locatie per soort (glasbewassing, sanitair, schoonmaakwerkzaamheden). Eventuele extra uitgevoerde werkzaamheden worden apart op een werkbon inclusief door de BAR-organisatie aangeven referentienummer (topdesknummer + routenummer).

Facturen worden na afloop van de betreffende maand waarop de schoonmaakwerkzaamheden hebben plaatsgevonden betaald (dit kan alleen als de werkbonnen zijn afgetekend)

Op een reguliere factuur staat een factuuradres (dit kan per locatie verschillen), routenummer, referentie/contractnummer en de naam van de contractbeheerder. Bij een factuur voor aanvullende eenmalige werkzaamheden komt hier een meldingsnummer van Topdesk bij.

3 Opstart nieuw contract

3.1 Implementatieperiode

BAR-organisatie heeft een periode van 2,5 a 3 maanden gereserveerd voor de implementatie. In deze periode wordt van de dienstverlener verwacht dat zij kennis maakt met de locaties, de gebouwen, de uitdagingen en ervoor zorgdraagt dat op 1 juli 2022 de dienstverlening vlekkeloos kan worden opgestart. Daarnaast zorgt de dienstverlener ervoor dat de locaties die later worden toegevoegd op de zelfde wijze worden opgestart.

Voor de BAR-organisatie is het van groot belang dat zij ontzorgd wordt gedurende de implementatieperiode en dat de dienstverlener zoveel mogelijk zaken zelfstandig oppakt. Hierin zijn eigenaarschap, pro activiteit en flexibiliteit belangrijke kernwoorden voor de BAR-organisatie.

3.2 Opstartplan

Dienstverlener draagt zorg voor een geruisloze contractovergang bij aanvang van het nieuwe contract. Er wordt hiertoe een gedetailleerd opstartplan overlegd minimaal 8 weken voor aanvang van de startdatum van het nieuwe contract. Dienstverlener houdt de opdrachtgever wekelijks op de hoogte van de voortgang gedurende de opstartperiode en tot 6 weken na ingangsdatum van het contract.

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 2021. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door de BAR-organisatie 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 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 BAR-organisatie behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de BAR-organisatie 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 BAR-organisatie ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

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 BAR-organisatie over de exacte data van uitvoering en oplevering, deze data worden in overleg vastgesteld.

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 BAR-organisatie.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de BAR-organisatie. 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 BAR-organisatie 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 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 BAR-organisatie en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

De BAR-organisatie stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

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 glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan de BAR-organisatie 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 de BAR-organisatie 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 de BAR-organisatie gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de BAR-organisatie opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan de BAR-organisatie. 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 BAR-organisatie de werkbon van een naam en handtekening.

5 Sanitaire benodigdheden

Deel van de scope van deze aanbesteding is het leveren en aanvullen van de sanitaire voorzieningen. Op de diverse locaties zijn sanitaire voorzieningen aanwezig van CWS, deze zijn met de huidige opdrachtnemer voor schoonmaakonderhoud in een huurconcept opgenomen. Dit all-in huurconcept met CWS loopt gelijktijdig af met de schoonmaakovereenkomst het is mogelijk om ofwel met het oog op duurzaamheid een nieuwe overeenkomst af te sluiten met CWS en de huidige automaten te laten hangen ofwel met een andere partij te contracteren en de voorzieningen te vervangen.

De nieuwe schoonmaakdienstverlener dient zelf een overeenkomst met een partij af te sluiten voor de huur van voorzieningen, inkoop en bijvullen van artikelen (all-in prijs) overeenkomstig de looptijd van de nieuwe schoonmaakovereenkomst. Belangrijk: De opdrachtnemer is contactpersoon/bemiddelaar tussen de BAR-organisatie en de leverancier van sanitaire artikelen. De Bar-organisatie hecht er waarde aan dat bij eventuele aanpassingen in de 'hardware' rekening wordt gehouden met de netheid van oplevering van de ophangpunten van de voorzieningen. Hier wordt bij montage een minimale schade geaccepteerd.

Op de sommige locaties zijn geen sanitaire voorzieningen aanwezig. De opdrachtnemer levert hier enkel toiletpapier of wordt het toiletpapier verzorgd door de beheerder van de locatie. De specificatie per locatie is inzichtelijk gemaakt in het calculatiemodel.

De BAR-organisatie wenst voor alle locaties hetzelfde materiaal.

Vanwege Covid-19 is besloten de gebruiksaantallen vanaf Q4 2018 t/m 2021 Met het oog op toekomstig kantoorgebruik (meer thuis werken) geeft wellicht een middenweg tussen beide verbruiksaantallen een goed beeld van het toekomstig verbruik. De prijzen worden gebaseerd op een verwacht verbruik per jaar. Bij een afwijking van meer of minder dan 10% van dit verbruik vindt jaarlijks een verrekening plaats in de vorm van een credit of debet factuur.

5.1 Voorraadbeheer

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire artikelen op de locaties van de BAR-organisatie. De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat systeem waarmee hij in staat is, de voorraadhoogte van de dagelijkse verbruiksartikelen op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Leveringen kunnen op maandag t/m vrijdag plaatsvinden. Hiertoe wordt een afspraak gemaakt op de locatie in verband met de toegang tot het gebouw. De contactpersoon die de levering verzorgt wordt begeleid door de opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt éénmaal per kwartaal een overzicht van het verbruik per locatie inzichtelijk voor de BAR-organisatie. Dit is onderdeel van de managementrapportage per kwartaal.

5.2 Service en onderhoud

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren en in bedrijf houden van de te leveren dispensers. Minimaal de volgende activiteiten worden hiervoor door de leverancier georganiseerd:

- Het ter beschikking stellen en onderhouden van dispensers.
- Het ter beschikking stellen van alle benodigde verbruiksartikelen.
- Het controleren van alle functies van de dispensers.
- Het verrichten van preventief onderhoud.
- Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen, mits defecten niet aantoonbaar dan wel aannemelijk t.g.v. vandalisme zijn ontstaan.

Storingsmeldingen aan automaten worden op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de melding te worden opgelost. Na het oplossen van de storing is de melding binnen 1 werkdag schriftelijk afgemeld bij opdrachtgever.

Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij de BAR-organisatie met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering en indien mogelijk ondersteund met een foto.

5.3 Specificaties gebruiksartikelen

De sanitaire gebruiksartikelen moeten voldoen aan onderstaande specificaties:

1. Toiletpapier
 - 2-laags wit tissue
 - Geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
2. Handzeep
 - Foam
 - PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
 - Licht geperfumeerd
 - Antibacterieel
 - No Touche op 1 sanitaire ruimte in het gemeentehuis in Ridderkerk
3. Toiletborstelgarnituur
 - volledig gesloten (borstel uit het zicht);
 - demontabel lekbakje;
 - losse onderdelen separaat vervangbaar;
 - geschikt voor bevestiging aan de wand;
 - inclusief periodieke vervanging van toiletborstels.
4. Dameshygiëne container
 - inhoud niet zichtbaar bij gebruik;
 - geurvrij;
 - wisselfrequentie 1x per vier weken;
 - geschikt voor bevestiging aan de wand.
5. Papierenhanddoek automaat
 - Het papier is chloorvrij geproduceerd.
 - Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
 - Bij iedere automaat wordt een prullenbak geplaatst.
 - No Touche op 1 sanitaire ruimte in het gemeentehuis in Ridderkerk

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de BAR-organisatie zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) gebouwinformatieboek.

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. De BAR-organisatie stelt voorraadruimte gratis ter beschikking. Dit betreft een voorraad voor ca 2 weken, de voorraadruimte is niet bedoeld als opslagruimte voor langere tijd.

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 BAR-organisatie 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 BAR-organisatie de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de BAR-organisatie 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.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam geschoold en betrouwbaar 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. Daarnaast moeten medewerkers van de dienstverlener voldoen aan de huisregels die gelden voor de specifieke locaties waar mensen werkzaam zijn.

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 BAR-organisatie bekend.

Indien de BAR-organisatie 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.

Alle medewerkers hebben bij aanvang van de werkzaamheden een basisinstructie gehad en binnen 2 maanden minimaal de basisopleiding voor vakgeschoold schoonmaker genoten. Daarnaast hebben alle medewerkers hospitality vaardigheden ontwikkeld die nodig zijn om wanneer van toepassing overdag effectief en communicatief de schoonmaakwerkzaamheden uit te kunnen voeren.

7.2 Aanwezigheidsregistratie

In het logboek wordt per locatie dagelijks door de medewerkers na de schoonmaakwerkzaamheden afgetekend, zodat aanwezigheid kan worden gecontroleerd.

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

7.3 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de BAR-organisatie, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de BAR-organisatie. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de BAR-organisatie gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfemen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de BAR-organisatie, 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. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

7.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de BAR-organisatie 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 dragen van bedrijfskleding is de BAR-organisatie gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

7.5 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van de BAR-organisatie aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de BAR-organisatie. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

7.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere vorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de BAR-organisatie 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 BAR-organisatie 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 BAR-organisatie worden direct gemeld aan de contactpersoon van de BAR-organisatie. Voor de gemeentehuizen, gemeentewerf de Londen en de NV BAR is er een BHV noodnummer waar bij noodgevallen naar gebeld kan worden.

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

7.7 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de BAR-organisatie, 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 BAR-organisatie.

8 Communicatie

8.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

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

Dienstverlener zorgt dat communicatie met de BAR-organisatie middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

8.2 Communicatie algemeen

De dienstverlener heeft een duidelijk herkenbaar aanspreekpunt per locatie voor ad hoc operationele taken en voor binnengekomen melding, tekenen van werkbonden en maandelijks overleg. Voor contractuele/financiële zaken en aanvragen van aanvullende werkzaamheden wordt ook een duidelijk aanspreekpunt aangewezen voor de BAR-organisatie.

Deze functionarissen zijn vaste aanspreekpunten en zorgen voor continuïteit in de dienstverlening en kennis van het contract.

Dagelijks wordt via het logboek gecommuniceerd. Uitgevoerd vloeronderhoud wordt uitgevoerd volgens de aangeleverde en afgestemde planning en wordt opgeleverd en afgetekend in het logboek na uitvoering.

8.3 Overleg tussen de BAR-organisatie en dienstverlener

De communicatie tussen de BAR-organisatie en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch 1 x per jaar
- Tactisch 4 x per jaar
- Operationeel 12 x per jaar

Onderwerpen die minimaal aan de orde komen per overlegvorm zijn:

Strategisch 1 x per jaar

- Ontwikkelingen branche
- Invulling Social Return en ontwikkelingen sociaal werkgeverschap
- KPI resultaten
- Samenwerking tussen dienstverlener en opdrachtgever
- Verbetersuggesties samenwerking, kwaliteit en resultaat
- Financiële ontwikkelingen contract
- Ontwikkeling suppletiekosten
- PVE audit
- Dienstverlener audit

Tactisch 4 x per jaar

- Kwaliteitsborging
- Personele ontwikkelingen en continuïteit
- Samenwerking
- Managementinformatie
- Opvolging eisen PVE
- Klachtenontwikkeling

- Voortgang glasbewassing en periodiek vloeronderhoud

Operationeel 12 x per jaar

- Kwaliteit
- Extra werkzaamheden
- Bonnen bespreken/aftekenen
- Continuïteit in uitvoering
- Klachtenbehandeling

De dienstverlener draagt vooraf zorg voor de agenda en nadien voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de BAR-organisatie.

Na gunning wordt per perceel en opdrachtgever de communicatie op maat afgestemd.

8.4 Managementinformatie

De BAR-organisatie 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 BAR-organisatie. De managementinformatie bevat in elk geval:

- Omzetbedragen per locatie.
- Status van geplande laag frequente werkzaamheden versus realisatie (glasbewassing en vloeronderhoud van de sportlocaties).
- Ziekteverzuim en verloop onder personeel.
- Klachten per locatie en afhandeling en afhandelingstijd, gespecificeerd naar type klacht, schoonmaak, sanitaire artikelen en/of glasbewassing.
- Overzicht kwaliteitscontroles DKS en VSR en verbeteracties bij onvoldoendes.
- Locatiebijzonderheden en samenwerking op locatie.
- Uitkomsten van belevingsmetingen.
- Verbruiksoverzichten sanitaire artikelen per locatie.
- Contractmutaties.
- Keuringsoverzicht machines.
- Ontwikkeling suppletiekosten.

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

De BAR-organisatie ontvangt jaarlijks uiterlijk in december voor het volgende jaar een:

- Overzicht met contractprijzen opgesplitst per locatie.
- Een overzicht met een planning voor laag frequente werkzaamheden (glasbewassing).

8.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de BAR-organisatie is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

8.6 Gebouwinformatieboek

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en de BAR-organisatie;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van de BAR-organisatie 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.

De BAR-organisatie geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

9.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

- Bureaukamers, sportruimten, leslokalen en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

9.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De BAR-organisatie (of een door de BAR-organisatie aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in basis 2 x per jaar. De BAR-organisatie is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft direct na de meting vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen. In de management rapportage worden trend aangegeven en uitgevoerde acties.

9.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De BAR-organisatie 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 BAR-organisatie gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de BAR-organisatie het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

9.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **7,5 per meting** als norm.

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer **7,50** als norm voor het eerste contractjaar, jaarlijks wordt het cijfer met 0,2 worden verhoogd met een maximum van een 8,0.

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 7,50 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van enkel de reguliere metingen.

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

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

9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Eénmaal per jaar organiseert de dienstverlener een belevingsmeting onder de gebouwgebruikers van de BAR-organisatie. Op de sportlocaties vindt de belevingsmeting plaats onder de beheerders, niet onder de gebouwgebruikers. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de BAR-organisatie;
- de gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.
- Er is ruimte voor motivatie van scores.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,5.

De BAR-organisatie behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

9.3 Programma van Eisen (PvE) audit

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit gehouden per perceel; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze 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 PvE audit 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 9,00.

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.

BAR-organisatie		Locatie			
		Datum			
Audit Programma van Eisen					
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score
1	Aanwezigheid VOG			5	0
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0
3	Oplevermomenten conform het Programma van Eisen			3	0
4	Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0
9	Registratie ongevallen			4	0
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0
				35	0
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE		Score cijfer			

De BAR-organisatie behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

9.4 Kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener audit

Na gunning benoemt de BAR-organisatie, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de BAR-organisatie. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de offerte van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener

Nee niet kwaliteitsaspecten conform offerte dienstverlener

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

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

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI 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.

De BAR-organisatie behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

9.5 Kwaliteit van de glasbewassing

Na uitvoering van de glasbewassing zal er een kwaliteitsmeting worden uitgevoerd door een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Betreffende meting zal binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats vinden.

De dienstverlener behaalt per meting het rapportcijfer 9,0.

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

Tijdens de meting worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$

9.6 Consequenties KPI monitoring

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, kan de BAR-organisatie, indien geen verbetering wordt gerealiseerd het contract ontbinden. Dit is een uiterst middel. Bij het achterblijven van de prestaties door dienstverlener verwacht de BAR-organisatie een plan van aanpak om de dienstverlening binnen enkele weken op het gewenste niveau te brengen.

KPI	Aantal meetmomenten
Technische kwaliteit VSR-KMS	Metingen verspreid over het jaar
Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	1x per jaar
PvE audit	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 1	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 2	1x per jaar