

**Openbare Europese aanbesteding
Verwijdering graffiti –en wildplak openbare ruimte en vastgoed**

Programma van Eisen

Gemeente Almere



Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	IA2020.09.03
Datum	Juni 2021

INHOUDSOPGAVE

1	Programma van eisen	4
1.1	Uitvoerings- en responsetijden	4
1.2	Meldingsprocedure	4
1.2.1	Aansturing dienstverlener	4
1.2.2	Gemeentelijk vastgoed	4
1.2.3	Openbare ruimte	4
1.3	Coating	5
1.4	Eisen materialen en uitvoering	5
1.4.1	Algemeen	5
1.4.2	Te reinigen objecten	5
1.4.3	Uitvoering verwijdering	7
1.4.4	Uitvoering overschildering na reiniging	7
1.4.5	Herstel ondergrond	8
1.4.6	Vastleggen graffiti en aanplak op foto	8
1.4.7	Registreren verwijderde graffiti en aanplak	9
1.5	Schilderwerk	9
1.6	Straalwerkzaamheden en werken op hoogte	9
1.7	Onwerkbaar weer	9
1.8	Hinder door andere werken/diensten	10
1.9	Verkeersmaatregelen	10
1.10	Facturatie	11
1.11	Contractmutaties	11
2	Regie werkzaamheden	11
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	11
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	12
3	Wet- en regelgeving	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen	12
3.3	Openbare weg	12
4	Materialen, middelen, machines en milieu	12
4.1	Materialen, middelen en machines	12
4.2	Machines en elektrische veiligheid	13
4.3	13	
4.4	Milieu	13
4.5	Watertappunten	14
4.6	Preventie	14
5	Communicatie	14
5.1	Nederlandse taal	14
5.2	Overleg tussen de gemeente Almere en dienstverlener	14
5.3	Managementinformatie	15
5.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	15
5.5	DIF boek (documenten informatievoorzieningen)	15
5.6	Klachtenregistratie en -afhandeling	15
6	Personeel en Organisatie	15
6.1	Personeel	15
6.2	Personeelsbezetting	16
6.3	Opleidingseisen	16
6.4	Legitimatie	16
6.5	Bedrijfskleding	16
6.6	Veiligheid	16
6.7	Schade	16
7	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	17
7.1	Opleverkwaliteit	17
7.2	Kwaliteitsmetingen	17
7.3	Sanctiebeleid	18

7.4	Programma van Eisen - audit PvE.....	18
7.5	Kwaliteitsaspecten offerte - Audit PvE.	19

Bijlagen:

P1a	Prijzenblad perceel A
P1b	Prijzenblad perceel B
P2.	Objectaantallen
P3.	Overzicht perceelindeling
P4.	Overzicht AG coating
P5.	Route kunstwerken
P6.	Overzicht kunstwerken
P7.	Aantal behandelen ATT
P8.	Overzicht bushokjesplaats
P9.	Beheer KWN A6 en KWN A27
P10.	Meldingen bushokjesplaats
P11.	Polycarbonaat bushokjesplaats

1 Programma van eisen

1.1 Uitvoerings- en responsetijden

Het is niet toegestaan om tijdens de spitsuren, voor 09:00 uur en na 16:00 uur, werkzaamheden uit te voeren op of in de onmiddellijke nabijheid van dreven en kernhoofdwegen (excl. openbaar vervoerbanen). Dit geldt niet in geval van calamiteiten of spoedeisende omstandigheden. (Zie hier voor de responsetijden) Voor de uitvoering van werkzaamheden (excl. parkeergarages) buiten kantooruren (08:00 - 17:00 uur) en op zaterdag of zondag vindt hiertoe vooraf afstemming plaats met de gemeente Almere, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.

Responstijden:

- De maximale responstijd na een ad-hoc (in geval van calamiteiten of spoedeisende omstandigheden) melding is 4 uur. Deze responstijd geldt voor zeven dagen per week inclusief feestdagen.
- De responstijd na een reguliere melding is maximaal 72 uur.
- De responstijd na een aangifte is maximaal 72 uur.
- De responstijd na een deelopdracht is maximaal 5 werkdagen.

1.2 Meldingsprocedure

1.2.1 Aansturing dienstverlener

De graffiti-verwijdering wordt op twee manieren georganiseerd, het gemeentelijk onroerend goed wordt gereinigd na aangifte gebruiker en/of andere meldingen, en de reiniging van het straatmeubilair in de openbare ruimte wordt gereinigd na verstrekking van een deelopdracht, afhankelijk van het aantal klachten in een betreffende wijk.

Een melding of deelopdracht wordt digitaal per email verstrekt aan de dienstverlener. In een melding worden onderstaande gegevens vermeld:

- deel;
- kern;
- wijk;
- adres;
- meldingsnummer MRS (Melding Registratie Systeem);
- datum melding.

Melding in geval van calamiteiten, spoedeisende omstandigheden of aanstootgevende graffiti en/of aanplak en tevens bij bijzondere gevallen, wordt door de gemeente Almere doorgegeven aan de dienstverlener.

1.2.2 Gemeentelijk vastgoed

Van ieder geval de graffiti-verontreiniging op gemeentelijk vastgoed ontvangt de unit schoonmaakonderhoud de gemeente Almere, een aangifte van afdeling vandalisme (vastgoed) via het MRS-systeem. Na interne verwerking wordt deze als "melding" via de email doorgestuurd naar de dienstverlener (contactpersoon).

- De dienstverlener heeft na een melding binnen de vastgestelde termijn deze graffiti en/of aanplak verwijderd.
- De dienstverlener maakt na uitvoering van de werkzaamheden een gereed melding door middel van een email bericht aan de gemeente Almere met een foto van het gereinigd oppervlak.

1.2.3 Openbare ruimte

Door de gemeente Almere wordt de wijk(en) aangewezen welke door de dienstverlener gecontroleerd en gereinigd c.q. Op niveau gehouden wordt (geheel graffiti en wildplak vrij).

Dit wordt beschouwd als een "deelopdracht", deze kan één of meerdere wijken bevatten. Een wijk is na verstrekking van een deelopdracht binnen vijf werkdagen geheel gecontroleerd en gereinigd en daarmee op het afgesproken niveau.

De dienstverlener houdt er rekening mee dat de gemeente Almere volledig vrij is in het toekennen van uitvoeringsfrequenties. De uitvoeringsfrequenties zijn niet op voorhand aan te geven. Dit is afhankelijk van het aantal graffiti meldingen dat binnenkomt en het beschikbare budget van de gemeente Almere. Gemeente Almere verwacht op basis van historie een uitvoeringsfrequentie zoals opgenomen in bijlage 1 prijzenblad. Dit is een verwachting en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Hierop is de inzet en beschikbaarheid van medewerkers en materieel aangepast.

Naast de deelopdracht van een gehele wijk, kan er n.a.v. een MRS-melding of een klacht een "aangifte" verstrekt worden aan de dienstverlener. Deze aangifte betreft een zogenaamde losse opdracht van een reiniging (graffiti of aanplak). De aangifte kan gelokaliseerd zijn in een nog te reinigen wijk, een wijk in uitvoering of een reeds gereinigde wijk.

1.3 Coating

Indien graffiti wordt verwijderd van een "niet permanente" coating, wordt de beschadigde coating weer hersteld overeenkomstig de voorschriften van de leverancier van de coating, hierbij inbegrepen de voorbehandeling van de ondergrond.

De op niet-gecoate ondergronden aanwezige graffiti wordt verwijderd door gebruikmaking van een van de onderstaande systemen in vermelde volgorde van voorkeur.

- (Warm) water bij voorkeur zonder reiniging- en oplosmiddelen met een werkdruk waarbij geen schade aan de ondergrond wordt veroorzaakt;
- (Micronevel) stralen waarbij geen schade aan de ondergrond wordt veroorzaakt.

Vóór het uitvoeren van de werkzaamheden heeft de dienstverlener alle noodzakelijke beschermende maatregelen genomen, waaronder het afdekken van de ramen, deuren, kozijnen e.d. en ondergrond.

1.4 Eisen materialen en uitvoering

1.4.1 Algemeen

Bruggen, viaducten, tunnels en keerwanden (die niet in zijn geheel ter plaatse van wijkgrenzen - deelgrenzen binnen een te reinigen buurt vallen), worden in zijn geheel gereinigd.

1.4.2 Te reinigen objecten

De volgende te reinigen objecten worden onderscheiden:

Algemeen:

- Bestrating

Schakelkasten, bestaande uit:

- schakelkasten (t.b.v. gemalen/pompputten (openbare ruimte))
- schakelkasten (t.b.v. elektra/gas/kpn/upc (derden))

Borden, bestaande uit:

- verkeersborden (incl. schrikhekken)
- objectbewegwijzering borden
- plattegronden

Civiele kunstwerken, waaronder:

- bruggen, viaducten
- tunnels
- keerwanden

Masten, bestaande uit:

- vlaggenmasten

Straatmeubilair, bestaande uit:

- zitbanken
- afvalbakken
- speeltoestellen
- fietsenrekken cq. fietsrijen
- bloembakken
- palen (van beton, hout, kunststof en metaal)
- voetpadhekken
- bushalteplaatsen met uitzondering van de reclame- en plattegrondvitrine's
- banken, hekwerk en vuilnisbakken bij halteplaatsen

Gemeentelijk vastgoed, bestaande uit:

- scholen
- sporthallen
- -buurtcentra
- -overige (buurtwinkels, ambtenarenhuisvesting e.d.)

Schakelkasten, bestaande uit:

- schakelkasten (t.b.v. gemalen/pompputten (openbare ruimte))
- schakelkasten (t.b.v. elektra/gas/kpn/upc (derden mits er betaald wordt))

Borden, bestaande uit:

- verkeersborden (incl. schrikhekken) (excl. ANWB borden)
- objectbewegwijzering borden
- plattegronden

Civiele kunstwerken, waaronder:

- bruggen, viaducten
- tunnels
- keerwanden

Masten, bestaande uit:

- vlaggenmasten

Straatmeubilair, bestaande uit:

- zitbanken
- afvalbakken
- speeltoestellen
- fietsenrekken c.q. Fietsrijen
- bloembakken
- palen (van beton, hout, kunststof en metaal)
- voetpadhekken
- Bushalte plaats

Gemeentelijk vastgoed, bestaande uit:

- scholen
- sporthallen
- buurtcentra
- overige (buurtwinkels, ambtenarenhuisvesting e.d.)

1.4.3 Uitvoering verwijdering

- Graffitiverwijdering van andere objecten dan gevels gebeurt zoveel mogelijk middels reiniging m.b.v. water.
- Voor overige verwijderingen van graffiti en aanplak ligt de methode ter keuze bij de dienstverlener, waarbij rekening wordt gehouden met het overige gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
- Objecten welke onder spanning staan dan wel welke inwendig elektra bevatten, niet reinigen met water, al dan niet onder druk of verhit, tenzij zodanige voorzieningen worden getroffen dat geen schade c.q. storing kan ontstaan dan wel gevaar voor elektrocutie.
- Recent aangebrachte graffiti (niet ouder dan 24 uur) mag middels hogedruk reiniging met kokend water (geen chemische ondersteuning) gereinigd worden mits dit geen schade toebrengt aan de ondergrond.
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat materialen niet worden geëst c.q. gaan corroderen dan wel dat een beschermend patina (edel/koper roest) wordt verwijderd
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat een verruwing van het oppervlak wordt voorkomen. Specifiek geldt:
 - Bij niet gecoat beton mag geen uitgewassen grindstructuur ontstaan.
 - Bij metselwerk mag de toplaag van de steen niet worden weg gestraald.
 - Bij metalen mag de ruwheid (R-waarde) met niet meer dan 25 micrometer toenemen.
 - Bij reflecterend materiaal mag geen verruwing plaatsvinden waardoor het reflecterend vermogen afneemt.
- Door het reinigen mag geen kalkuitbloei ontstaan. Evenmin mag aantasting van het materiaal plaatsvinden. Door de gebruikte materialen mogen geen zouten worden gevormd die leiden of kunnen leiden tot aantasting van de ondergrond c.q. het materiaal.
- Graffiti wordt zodanig verwijderd dat vanaf een afstand van 5 meter geen resten meer zichtbaar zijn op het object.
- Bij het verwijderen van aanplak mogen geen resten van de verwijderde aanplak achterblijven.
- Indien door het verwijderen van graffiti een zogenoemd "fotonegatief" effect ontstaat, wordt een rechthoekig gebied (gesloten vlak) gereinigd die minimaal de uiterstenpunten van de te verwijderen graffiti omvat. Met fotonegatief wordt bedoeld dat als gevolg van het verwijderen van graffiti na het reinigen een contrasterend beeld zichtbaar is op het gereinigd object.
- Gedeelten of onderdelen van de constructie die niet vervuild of beschadigd mogen worden, worden afgeschermd. Na het gereedkomen van het reinigingswerk wordt de afscherming en het eventueel daarbij gebruikte bevestigingsmateriaal verwijderd.

1.4.4 Uitvoering overschildering na reiniging

- Het is de dienstverlener alleen toegestaan na overleg en goedkeuring met/van de gemeente Almere om op gecoate ondergronden graffiti te verwijderen door middel van het overschilderen van de ondergrond.
- De toe te passen materialen worden ter goedkeuring aan de gemeente Almere voorgelegd.
- Overschilderen vindt plaatst met een product dat is afgestemd op de ondergrond, deze ondergrond niet aantast en die hechtend kan worden aangebracht.
- In de te gebruiken materialen/producten mogen geen lood- of chromaat houdende pigmenten zijn verwerkt.
- De toe te passen materialen voldoen aan de VOS-limieten (VOS= aandeel vluchtige organische stoffen) van het voorstel van CEPE aan de Europese commissie voor invoering in de productrichtlijn 2004/42/EG.

- De kleur van de toe te passen verf moet gelijk zijn aan de kleur van het geschilderde object of deze zo dicht mogelijk benaderen. Hierbij gelden de volgende criteria:
 - Op een afstand van 10 meter van het object mag het overschilderd deel niet of nauwelijks zichtbaar zijn, dit ter beoordeling van de gemeente Almere.
 - De RAL kleur van de toe te passen verf mag ten hoogste één getal hoger of lager zijn dan het getal behorende bij de kleur van de ondergrond. Dit geldt evenwel niet voor signaal- en verkeerskleuren. Deze mogen niet afwijken van de kleur van het object. Dit betekent concreet dat bijvoorbeeld masten of palen geverfd in verkeerszwart (RAL 9017) en verkeerwit (RAL 9016) alleen in deze kleuren overschilderd worden.
- Overschilderen vindt altijd plaats in rechthoekige, gesloten, vakken die de uiterste punten van de aangebrachte graffiti omvat.

1.4.5 Herstel ondergrond

Indien door de gekozen techniek schade ontstaat aan voegwerk in gemetselde constructies wordt deze door de dienstverlener hersteld. Dit is slechts het geval indien het voegwerk meer dan oppervlakkig verweerd raakt. Dit ter beoordeling aan de gemeente Almere. Kosten van het herstel zijn voor de dienstverlener.

Herstel wordt als volgt uitgevoerd:

- Verwijderen restanten voegmortel, zodanig dat een schone rechthoekige doorsnede wordt verkregen.
- Voeghardheid nieuwe voeg ten minste VH 25 (CUR-Aanbeveling 61). Zowel voor stoot- als lintvoegen.
- Het voegwerk heeft een overeenkomstige hardheid overeenkomstig het omliggende bestaand werk.

Indien door de gekozen techniek schade ontstaat aan beton of natuursteen wordt deze door de dienstverlener hersteld. Dit is slechts het geval indien een structuur van uitgewassen grind, meer dan 0,5 mm verdiept is door de reiniging. Dit is ter beoordeling aan de gemeente Almere. Kosten van het herstel zijn voor de dienstverlener.

Herstel wordt als volgt uitgevoerd:

- Verwijderen losse delen.
- Blijvend hechtend aanbrengen van een cementgebonden egalisatiemassa en deze beschermen tegen vroegtijdig uitdrogen.
- Kleur en structuur overeenkomstig aanpassen op bestaand werk. Ten aanzien van kleur geldt dat op een afstand van 5 meter geen kleurverschil zichtbaar mag zijn.

Indien materialen anders dan voegwerk, beton of natuursteen beschadigd raken dan worden deze door de dienstverlener hersteld dan wel vervangen. De wijze van herstel of vervanging wordt ter goedkeuring aan de gemeente Almere voorgelegd. Herstel of vervanging mag pas plaatsvinden nadat de gemeente Almere het voorstel heeft goedgekeurd.

Alle herstelwerkzaamheden worden door hiervoor opgeleid en vakbekwaam personeel uitgevoerd.

Indien noodzakelijk wordt door de dienstverlener hiervoor een derde partij inschakelt. Dit wordt, te allen tijde aan de gemeente Almere voorgelegd ter goedkeuring.

1.4.6 Vastleggen graffiti en aanplak op foto

De dienstverlener legt voorafgaand en na iedere melding van calamiteiten of spoedeisende omstandigheden de verwijdering van graffiti vast. Voor de reguliere werkzaamheden in de wijken geldt dit alleen voor graffiti groter dan 1 m². Tevens geldt dit voor aanstootgevend graffiti of aanplak.

De vastlegging geschiedt door middel van een digitale foto met een resolutie van ten minste 640 x 480 pixels. Op deze foto staat de volgende informatie;

- datum;
- oppervlakte van de verwijderde graffiti;
- objectaanduiding:
 - bij openbare ruimten: straatnaam;
 - bij kunstwerken: het kunstwerknummer (KW-nummer);
 - bij vastgoed objecten: meldingsnummer (MRS-nummer).

Bovenstaande informatie wordt in een leesbaar handschrift geschreven op een whiteboard van minimaal 100 bij 100 centimeter. Dit whiteboard is volledig zichtbaar op de foto.

Een foto krijgt een uniek herkenningsnummer. Dit herkenningsnummer is opgebouwd uit een afkorting van het soort object met daaropvolgend een uniek nummer. Bijvoorbeeld:

- openbare ruimten OR 1234
- kunstwerken KW 5678
- vastgoed objecten (gebouwen) G 9012

1.4.7 Registreren verwijderde graffiti en aanplak

Voor het reinigen van openbare ruimten registreert de dienstverlener, per wijk (bijvoorbeeld: Literatuurwijk), en per maand hoeveel en welke soort objecten (hoofdcodes) er zijn gereinigd.

Voor het reinigen van kunstwerken worden de kunstwerknummers (KW-nummers) van het gereinigde kunstwerkwerken per stadsdeel (bijvoorbeeld; Almere Haven) en per maand geregistreerd.

Deze registratie wordt tezamen met de bijbehorende foto's aan het eind van iedere maand digitaal aangeleverd bij de gemeente Almere.

Graffiti en wildplak van vastgoed objecten wordt door de gemeente Almere geregistreerd in het MRS-systeem. Opdrachten worden digitaal via Planon door de gemeente Almere aangeleverd en zijn voorzien van een uniek MRS-nummer. De dienstverlener meldt 24 uur na het afronden van de opdracht digitaal onder vermelding van het MRS-nummer met bijbehorende foto's de opdracht gereed.

1.5 Schilderwerk

Voor gemeentelijke objecten valt het schilderwerk (met uitzondering na reiniging) buiten dit bestek, voor particulieren en bedrijven biedt de dienstverlener hun een offerte aan, waarna eventuele opdracht door hen kan worden verstrekt.

1.6 Straalwerkzaamheden en werken op hoogte

Indien de inzet van een straalunit en/of steigers of hoogwerker noodzakelijk is om de werkzaamheden uit te voeren is de dienstverlener gerechtigd deze werkzaamheden maximaal in de week volgende op de melding uit te voeren. De dienstverlener meldt dit echter wel vooraf.

1.7 Onwerkbaar weer

Indien er volgens de dienstverlener sprake is van onwerkbaar weer, meldt de dienstverlener dit direct aan de gemeente Almere. In gezamenlijk overleg zal worden vastgesteld of er sprake is van onwerkbaar weer en de werkzaamheden op een ander moment mogen worden uitgevoerd.

Indien bij schilderwerk de buitentemperatuur lager is dan de maximale verwerkingstemperatuur zoals aangegeven in de productspecificaties, mogen er geen schilderwerkzaamheden plaatsvinden.

Indien de buitentemperatuur daalt onder de 3 graden Celsius, mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden waarbij water gebruikt wordt.

1.8 Hinder door andere werken/diensten

De dienstverlener wordt erop gewezen dat er hinder kan ontstaan door diverse civieltechnische en bouwkundige aanleg- en onderhoudswerken. De dienstverlener kan eventuele hierdoor ontstane kosten niet verhalen op de gemeente Almere.

1.9 Verkeersmaatregelen

Onderstaande aspecten zijn hebben betrekking op het nemen van verkeer remmende maatregelen:

- De dienstverlener vraagt ontheffingen voor de artikelen van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990 (RVV 1990) voor gebruik van voet- en fietspaden en openbaar vervoerbanen voor de duur van het werk aan bij de gemeente Almere.
- De dienstverlener levert tenminste zeven kalenderdagen (waar mogelijk, behoudens werkzaamheden binnen responstermijnen) voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk bij de gemeente Almere een ontheffingsaanvraag in onder vermelding van reden van de aanvraag ontheffing, bedrijfsnaam, naam bestuurder, type voertuig en kenteken. Als de naam van de bestuurder en kenteken nog niet bekend zijn wordt geen ontheffing verleend. Mits beperkt tot noodgevallen kan op de werkdag zelf een ontheffing worden verleend.
- Verkeersmaatregelen (wegafzettingen) worden conform CROW-publicatie 96b uitgevoerd.
- Openbaarvervoerbanen worden beschouwd als wegtype C, (kern)hoofdwegen als tweebaanswegen buiten de bebouwde kom, wegtype B1 volgens de CROW-publicatie 96b, "Maatregelen bij werken in uitvoering op niet- autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom", 2e geheel herziende versie (Voorlopige) richtlijnen.
- Voor werkzaamheden aan verkeersafzettingen is de dienstverlener dag en nacht bereikbaar. De dienstverlener verstrekt de gegevens van de contactpersonen met bijbehorend telefoonnummer, tenminste 14 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden aan:
 - Gemeente Almere;
 - de Regiopolitie Almere afd. M.V.B.Z. tel.(036) - 5332398;
 - het meldpunt GGD/Brandweer afd. Preventie tel. (036) - 5340032;
 - de afdeling Stadsreiniging tel. (036) – 5471883.
- Bij werkzaamheden aan (kern)hoofdwegen zijn omleidingen over wegen van een lagere orde niet toegestaan.
- Ingeval van stremming van een wegvak plaatst de dienstverlener aan het begin van dit wegvak en (als van toepassing) aan het einde van dit wegvak waarin het wegvak is gelegen, tenminste op de rechterrijstrook, 1 of meer (aaneengesloten) verkeershekken en een bord "doodlopende weg" en/of "doorgaand verkeer gestremd". Als het wegvak op een kruising is gelegen worden alle toe leidende wegen voorzien van bedoelde aanduidingen. Als aan het wegvak geen woningen of bedrijven zijn gevestigd of om andere redenen het niet gewenst is dat er verkeer in het betreffende wegvak komt worden beide rijstroken met (aaneengesloten) verkeershekken afgesloten. In dat geval wordt in plaats van de genoemde tekstborden, bordnummer C01 "gesloten voor alle verkeer" geplaatst.
- Ingeval van stremming van een doorgaande weg c.q. route plaatst de dienstverlener aan het begin en aan het einde van die doorgaande weg c.q. route tevens een pijlbord t.b.v. de omleiding. Tevens wordt de gehele omleidingsroute in beide richtingen voorzien van pijlborden zodanig, dat het verkeer weer op de doorgaande route kan aangekomen.

- Als de dienstverlener borden toepast dan worden deze niet eerder geplaatst dan noodzakelijk is, en worden deze zo spoedig mogelijk na afloop van het doel verwijderd. Indien verwijdering niet meteen mogelijk is worden de borden afgeplakt.
- Als de gemeente Almere geen concrete plaats heeft aangegeven worden de borden geplaatst conform de richtlijnen van CROW-publicatie 96b. Als dit door de wegenstructuur niet mogelijk, of als deze plaats conflicteert met de eis van goede zichtbaarheid neemt de dienstverlener terstond contact op met de dagelijks toezichthouder.
- In verband met de coördinatie van de verkeershinder en stadsactiviteiten in de gemeente Almere geeft de dienstverlener minimaal 14 kalenderdagen tevoren bij de gemeente Almere schriftelijk aan wanneer en welke verkeersmaatregelen hij voornemens is te treffen.
- Eventueel benodigde afzettingen en omleidingen wordt ter goedkeuring aan de gemeente Almere voorgelegd. Alleen na goedkeuring mag uitvoering plaats vinden.

1.10 Facturatie

Voor facturatie van de uitgevoerde werkzaamheden wordt onderscheid gemaakt tussen:

- openbare ruimten;
- kunstwerken (KW);
- vastgoed objecten.
- Bushalte plaatst

Facturatie van de uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats aan het eind van iedere maand. Voorafgaand aan het indienen van een factuur worden foto's en het registratieformulier digitaal, zoals omschreven, aan de gemeente Almere overhandigt.

De facturatie voor het verwijderen van graffiti en aanplak in openbare ruimte vindt plaats door middel van een verzamelfactuur. Op deze factuur wordt verwezen naar het registratieformulierennummer, foto's en de bijbehorende wijk.

De facturatie voor het reinigen van kunstwerken vindt plaats door middel van een verzamelfactuur per stadsdeel. Op de factuur wordt verwezen naar het registratieformulierennummer, foto's en de KW-nummers.

De facturatie voor het reinigen van vastgoed objecten vindt plaats per vastgoed object. Op de factuur wordt verwezen naar de foto's en het MRS-nummer die door de gemeente Almere zijn aangeleverd.

1.11 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van objecten niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal objecten kan de omvang van het contract wijzigen, de dienstverlener treedt hier flexibel in op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de gemeente Almere minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen effectief op te pakken.

2 Regie werkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Almere, naast de gecontracteerde werkzaamheden, andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde prijzen en tarieven.

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen, middels, Planon van de gemeente Almere, worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Almere. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Almere. Bij akkoord wordt een opdracht bon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de gemeente Almere behoudt het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.

Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdracht bon worden niet in behandeling genomen.

3 Wet- en regelgeving

3.1 Algemeen

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften.

3.2 Publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen

Alle publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen worden door de dienstverlener verzorgd. Hieronder valt ook de ontheffing van de verbodsbepalingen in artikel 10.63 van de Wet Milieubeheer, artikel 41 a van de Algemene Plaatselijke Verordening en artikel 32 van de Afvalstoffenverordening. Deze ontheffing kan aangevraagd worden voor de duur van maximaal één kalenderjaar.

3.3 Openbare weg

De dienstverlener plaatst en onderhoudt tijdens de duur van de werkzaamheden alle vereiste verkeers- en waarschuwborden, lampen enz. Tevens worden deze volgens aanwijzing van de betreffende diensten van opschriften voorzien.

Verontreiniging van openbare wegen en dergelijke ten gevolge van de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en de voor hem werkende onderaannemers, wordt voorkomen dan wel zo spoedig mogelijk verwijderd.

De dienstverlener stelt zo nodig tijdig voor de aanvang van het werk de gebruikers en eigenaren van de objecten en de eigenaren en bewoners van de belendende percelen op voldoende wijze in kennis van de uit te voeren werken.

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Materialen, middelen en machines

In de bedrijfswagen van de dienstverlener en bij de contactpersoon van de gemeente Almere zijn Productinformatiebladen en Veiligheid informatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig in het projectinformatieboek.

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

Emballage en verpakkingsmaterialen worden door de dienstverlener retour genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. 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.

4.2 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.

4.3

4.4 Milieu

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de gemeente Almere vereist. De dienstverlener besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de dienstverlener voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmiddelen, energiegebruik en overige milieubelastende aspecten.

Het werk wordt op een zodanige wijze afgeschermd met netten en/of zeilen en/of schermen dat afvalstoffen c.q. afvalwater niet buiten de werkplek voorzieningen terecht kunnen komen. Hierbij wordt rekening gehouden met (negatieve) weersinvloeden (bijv. harde wind).

Met een rood-wit band wordt een ruime risicozone voor passerend publiek en voertuigen afgezet, opdat deze niet in contact kunnen komen met van de werkplek afkomstige afvalstoffen c.q. afvalwater.

De bodem wordt bij alle werkzaamheden met een vloeistofdicht materiaal (bijv. een kunststof folie of -zeil), dat bestand is tegen de vrijkomende afvalstoffen c.q. afvalwater, afgedicht.

Vrijkomende materialen bij verwijderen graffiti (verfresten, inkt, papier, gruis (steenachtig) en het residu van het reinigingsmiddel etc.) wordt opgevangen en direct afgevoerd. Bij gebruik van een hogedrukwaterreiniger (met eventueel het gebruik van reinigingsmiddelen) is deze voorzien van een scheidingssysteem, waardoor het vuile water opgevangen wordt en daarna verwerkt kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door een waterrecyclesysteem dat het reinigingswater opvangt, filtert en hergebruikt. Alle met afvalwater gevulde tanks, containers en/of vaten worden na voltooiing van de werkzaamheden van het werk verwijderd en door de dienstverlener conform de wettelijke regelgeving afgevoerd.

4.5 Watertappunten

Indien benodigd kan de dienstverlener water betrekken bij de volgende bedrijfsgebouwen van de gemeente Almere:

- Recyclingperron Almere Haven: De Steiger 221, Almere Haven;
- Recyclingperron Almere Buiten: Vlotbrugweg 36, Almere Buiten;
- Recyclingperron Almere Poort: Argonweg 81, Almere Poort.

Gebruik van deze service gaat altijd in overleg met de beheerder van de betreffende locatie.

4.6 Preventie

Het is de dienstverlener toegestaan ten behoeve van een eenvoudiger reiniging een tijdelijke bescherm laag aan te brengen in de vorm van bijvoorbeeld een antigrffiti coating voor zover het een eigendom van de gemeente Almere betreft. Voor wat betreft eigendommen derden heeft de dienstverlener hiervoor toestemming van de eigenaar. Deze kosten zijn inbegrepen bij de prijs per eenheid van overige werkzaamheden. De volgende aspecten zijn hierbij van toepassing:

- De toe te passen materialen worden ter goedkeuring aan de gemeente Almere voorgelegd.
- In de toe te passen materialen mogen geen lood- of chromaat houdende pigmenten zijn verwerkt.
- De toe te passen materialen voldoen aan de VOS-limieten (VOS= aandeel vluchtige organische stoffen) van het voorstel van CEPE aan de Europese commissie voor invoering in de productrichtlijn 2004/42/EG.
- De toe te passen materialen mogen de ondergrond niet beschadigen c.q. aantasten.
- De toe te passen materialen mogen het aanzien van het object niet wezenlijk beïnvloeden, tenzij de gemeente Almere hiervoor toestemming geeft. Met beïnvloeding worden onder meer bedoeld glansgraad en kleur.
- De aangebrachte laag (coating) hoeft niet te worden verwijderd, tenzij de gemeente Almere anders besluit. Dit besluit kan gebaseerd zijn op technische en/of esthetische overwegingen met betrekking tot de aangebrachte laag.
- Oppervlakten die reeds voorzien (overzicht volgens bijlage 26) zijn van een bestaande coating (zie bijlagen) mogen enkel met lage druk lauw water gereinigd te worden.

5 Communicatie

5.1 Nederlandse taal

De dienstverlener zorgt ervoor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevendende beheersers de Nederlandse taal in woord en geschrift.

5.2 Overleg tussen de gemeente Almere en dienstverlener

De communicatie tussen de gemeente Almere en de dienstverlener vindt plaats op diverse niveaus overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van de gemeente Almere. De dienstverlener maakt van alle overlegvormen een schriftelijk verslag en levert dit binnen vijf werkdagen aan bij de gemeente Almere.

Frequentie	Functionaris gemeente Almere
Indien nodig	Projectmedewerker
4x per jaar	Projectleider en projectmedewerker

5.3 Managementinformatie

De gemeente Almere wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Almere. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten racistische en/of kwetsende leuzen 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de gemeente Almere is de dienstverlener binnen 4 uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kan direct aanvangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in de inschrijving.

5.5 DIF boek (documenten informatievoorzieningen)

De dienstverlener stelt in elke auto een DIF (documenten informatievoorzieningen) boek ter beschikking. De navolgende onderwerpen zijn hierin opgenomen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de gemeente Almere;
- veiligheidsvoorschriften;
- overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB)
- Certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Tevens wordt het DIF boek digitaal beschikbaar gesteld.

5.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het proces. De dienstverlener volgt hierbij de volgende aanwijzingen op:

- verstoringen van óf klachten over het normale proces op werkdagen (maandag t/m vrijdag) herstelt de dienstverlener binnen 24-uur;
- binnen 24 uur koppelt de dienstverlener aan de gemeente Almere terug wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de gemeente Almere aan de dienstverlener worden gemeld, worden door de dienstverlener geregistreerd. Deze klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.

Indien er tijdens de uitvoering van werkzaamheden discussie met een derde (bewoner of eigenaar bedrijfsruimte) ontstaat, verwijst de dienstverlener de betreffende persoon naar het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Almere, telefoonnummer: 14 036.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

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

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

6.2 Personeelsbezetting

De dienstverlener draagt zorg voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener beschikt voor ziekte of verlof van medewerkers over vaste invalkrachten waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de gemeente Almere geïnformeerd over de vervangingsregeling.

6.3 Opleidingseisen

De dienstverlener draagt zorg dat alle uitvoerende- en leidinggevende medewerkers in het bezit zijn van voor het werk behorende passende opleidingen en bijbehorende diploma's. De dienstverlener gaat gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan ten opzichte van de gemeente Almere om het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto te kunnen tonen. Bij het niet kunnen tonen van de badge is de gemeente Almere gerechtigd het werk te doen staken.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Almere goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen (PBM) te dragen. Het dragen van caps en muzikspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding of de voor het werk benodigde BPM, is de gemeente Almere gerechtigd het werk te doen staken.

6.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de gemeente Almere voor alle voor het project ingezette werknemers. De dienstverlener draagt zorg dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat brandkranen, sifons afsluiters, kabelmoffen, putafdekkingen van riolen, gemalen en andere door de gemeente Almere aan te wijzen delen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde bereikbaar en bedienbaar zijn.

De dienstverlener zorgt voor orde en veiligheid op het werk. Hij zorgt tevens voor een zodanige verlichting, dat een goede uitvoering van het werk gewaarborgd is.

6.7 Schade

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

De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de gemeente Almere.

De dienstverlener is aansprakelijk voor schade aan met het werk in verband staande werken van de gemeente Almere en aan andere werken en eigendommen van de gemeente Almere, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en is toe te rekenen aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de dienstverlener, zijn personeel, zijn onderaannemers of zijn leveranciers.

De dienstverlener vrijwaart de gemeente Almere tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en is toe te rekenen aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de dienstverlener, zijn personeel, zijn onderaannemers of zijn leveranciers.

7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

7.1 Opleverkwaliteit

Onderstaande kwaliteitseisen zijn van toepassing.

- Het oppervlak dan wel element is volledig vrij van ongewenste affiches, posters, stickers, plakbrieven, plakband en drukwerk en resten van affiches. Plakzuilen mogen een lichte schaduw hebben van plakresten, maar voelen niet plakkerig aan.
- Het oppervlak dan wel element is volledig vrij zijn van ongewenste opschriften, , tekeningen. Ook zijn er geenschuwen hiervan zichtbaar.
- De oppervlakte dan wel element is, indien voorzien van een verwijderbare coating, wederom voorzien van de betreffende coating. Dit is niet van toepassing op onbehandelde ondergronden of permanente coatings.
- De omgeving (werkplek) van het oppervlak dan wel element wordt correct en schoon achtergelaten.
- De oppervlakten zijn niet beschadigd als gevolg van de werkzaamheden van de dienstverlener.

7.2 Kwaliteitsmetingen

Vanaf de tweede maand, na ingang van het contract, worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd. De Kwaliteitsmetingen worden door de gemeente Almere uitgevoerd. De kwaliteitsmetingen vinden plaats na iedere afmelding van een deelopdracht. De gemeente Almere is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft aan, indien daarvoor redenen zijn, welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoende resultaten te herstellen.

De controles zullen uitgevoerd worden zo kort mogelijk ná oplevering van het werk (einde van de week of uiterlijk begin van de week daarop).

Afhankelijk van de omvang van een wijk worden er een maximaal aantal fouten (lees: graffiti of wildplak) toegestaan. Onderstaand zijn de maximale toegestane waarden weergegeven;

- 0 - 500 elementen per wijk maximaal 5 fouten toegestaan.
- 501-1000 elementen per wijk maximaal 10 fouten toegestaan.
- > 1000 elementen per wijk maximaal 15 fouten toegestaan.

7.3 Sanctiebeleid

Het volgende sanctiebeleid is van toepassing bij een onvoldoende resultaat in een gecontroleerde wijk:

- Indien een wijk wordt afgekeurd, krijgt de dienstverlener een mondelinge waarschuwing.
- Bij een tweede afkeur binnen een termijn van zes (6) maanden ontvangt de dienstverlener een schriftelijke waarschuwing en zal ervoor zorgen dat binnen 2 werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een her controle plaats.
- Als er binnen zes (6) maanden na de schriftelijke waarschuwing, wederom een keuring als onvoldoende wordt beoordeeld, volgt een tweede schriftelijke waarschuwing.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer, binnen een voortschrijdende periode van zes (6) maanden, de kwaliteit als onvoldoende is beoordeeld, is de gemeente Almere gerechtigd dit uit te leggen als toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente Almere het recht geeft om een wijk af te geven aan de andere dienstverlenende partij.

7.4 Programma van Eisen - audit PvE

Tweemaal per jaar, wordt een audit PvE gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze audit PvE 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: $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 8,00. 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 enkele onderdelen welke minimaal getoetst zullen gaan worden.

- Opleidingseisen uitvoerend personeel
- Opleidingseisen toezichhoudend personeel
- Legitimatie
- Bedrijfskleding
- Dragen PBM's
- DIF boek (documenten informatievoorzieningen)
- Vca-certificaten
- Facturatie
- Managementinformatie

De definitieve onderwerpen en weging worden na gunning afgestemd. Toetsing van de KPI's zal plaatsvinden gedurende de gehele contractperiode.

7.5 Kwaliteitsaspecten offerte - Audit PvE.

Na gunning benoemt de gemeente Almere, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de gemeente Almere. 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. Minimaal eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:	
Ja	conform programma van eisen
Nee	niet conform programma van eisen

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