

**Europese Openbare Aanbesteding
Schoonmaakonderhoud
Gemeente Oostzaan**



CONCEPT



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
GO-EA-MW-2021
1 december 2021

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakdienstverlening	3
1.1	Scope dienstverlening	3
1.2	Werkbare dagen en werktijden	3
1.3	Kwaliteitsontwerp: resultaatgericht op basis van opleverstaten	3
1.4	Gebouwbijzonderheden	4
1.5	Afvaltransport	4
1.6	Wijzigingen en mutaties	4
1.7	Nulmeting voorafgaand aan start overeenkomst	5
1.8	Vergoeding	5
1.9	Prijsniveau en prijswijzigingen	5
2	Regiewerkzaamheden	6
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	6
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	6
3	Sanitaire voorzieningen	7
3.1	Scope dienstverlening	7
3.2	Voorraadbeheer en signalering verstoringen	7
3.3	Prijzen	7
4	Materialen, middelen, machines en milieu	8
4.1	Materialen, middelen en machines	8
4.2	Machines en elektrische veiligheid	8
4.3	Milieu	8
5	Personeel en Organisatie	9
5.1	Code verantwoordelijk marktgedrag	9
5.2	Personeel	9
5.3	Social Return	9
5.4	Overname personeel huidige dienstverlener	9
5.5	Verklaring omtrent gedrag	10
5.6	Integriteits- en geheimhouding	10
5.7	Aanwezigheidsregistratie	10
5.8	(Facilitaire) voorzieningen	11
5.9	Veiligheid	11
5.10	Schade	11
6	Communicatie	12
6.2	Overleg tussen de gemeente Oostzaan en dienstverlener	12
6.3	Managementinformatie	12
7	Evaluatiemethode	13
7.1	Technische schoonmaakwaliteit op basis van VSR-KMS	13
7.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	13
7.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	13
7.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	14
7.2	Beloftetoets en contractaudit	14

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Gedragscode OVER-gemeenten

1 Schoonmaakdienstverlening

1.1 Scope dienstverlening

Locatie	Schoonmaak- onderhoud	Vloer- onderhoud	Bijvullen sanitaire voorzieningen	Leveren en wisselen damesverband- containers
Gemeentehuis Oostzaan	X	X	X	X
Gemeentewerf Oostzaan	X	X	X	

1.2 Werkbare dagen en werktijden

Op de locaties vindt de schoonmaakdienstverlening plaats van maandag tot en met vrijdag. De locaties zijn gesloten op de landelijke feestdagen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden de sluitingsdata tijdig door gemeente Oostzaan gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

Op het gemeentehuis worden de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd voor 09.30 uur of na 16.00 uur. Het is van belang dat de bedrijfsvoering van de gemeente Oostzaan niet of nauwelijks verstoord wordt. Wanneer er na 16.00 uur wordt schoongemaakt is het gewenst dat de vergaderzalen die in de avond zijn verhuurd als eerste worden schoongemaakt.

Voor de gemeentewerf is het van belang dat werkzaamheden na 17.00 uur worden uitgevoerd, zodat de medewerkers in de ochtend een schone locatie betreden. Werkzaamheden worden niet uitgevoerd op het moment dat de medewerkers van de gemeentewerf zich op de locatie verzamelen voor het starten van de dag, pauzes of afsluiting van de dag.

Na aanvang van de overeenkomst worden in overleg tussen de dienstverlener en de gemeente Oostzaan de definitieve werktijden vastgesteld.

1.3 Kwaliteitsontwerp: resultaatgericht op basis van opleverstaten

De gemeente Oostzaan schrijft geen werkprogramma voor. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten en de aanwijzingen in bijlage P3 Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud. Daarnaast hanteert de dienstverlener het onderhoudsadvies van de vloeren indien beschikbaar.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de bijlage Kwaliteitsontwerp opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

De volgende AQL-waarden zijn van toepassing:

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

1.4 Gebouwbijzonderheden

Algemeen

- De inloopmatten worden naast het regulier resultaatgericht schoonmaakonderhoud op afroep van de gemeente gereinigd. De dienstverlener geeft in bijlage Calculatiemodel (tabblad Afroepprijs) het tarief op.

Gemeentehuis Oostzaan

- Het gemeentehuis Oostzaan is een multifunctionele locatie, waar naast de gemeente nog andere organisaties in zijn gehuisvest. De schoonmaakdienstverlening betreft alleen het deel wat in gebruik is van de gemeente Oostzaan.
- De locatie heeft veel glazen (separatie)wanden en glazen balustrades die onderdeel uitmaken van de resultaatgerichte schoonmaakdienstverlening.
- De bezetting op de locatie gemeentehuis is wisselend. Dinsdag en donderdag zijn drukke dagen en zijn er veel afspraken op locatie zijn, woensdag en vrijdag zijn rustige dagen.
- Er wordt wisselend gebruik gemaakt van de raadzaal. Het is gewenst dat deze dagelijks wordt gecontroleerd zodat deze voor de volgende gebruikers voldoet aan het kwaliteitsniveau uit de opleverstaat. In basis wordt de raadzaal elke maandagavond gebruikt door de raad. Daarnaast vinden er ongeveer drie keer per maand huwelijken plaats.
- In enkele ruimten is de vloerafwerking verouderd of complex om te reinigen, zoals het parket op de eerste verdieping.

De Kunstgreep Oostzaan

De theaterzalen van de Kunstgreep maken onderdeel uit van de schoonmaakwerkzaamheden. De tribune in de theaterzaal en het toneel moeten één keer per week met de stofzuiger worden schoongemaakt.

De beheerder van de Kunstgreep draagt zelf zorg voor het reinigen van het toneel met behulp van een schrobzuigmachine na elke voorstelling.

1.5 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld. Op het gemeentehuis worden de volgende afvalstromen apart ingezameld: papier en restafval. Op de gemeentewerf vindt geen afvalscheiding plaats. Alle afvalstromen worden door de dienstverlener gedeponereerd in de daarvoor bestemde containers.

1.6 Wijzigingen en mutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen binnen de locaties niet uit te sluiten. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de opdracht.

In geval van wijzigingen maakt de gemeente Oostzaan dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. De gemeente Oostzaan houdt mutaties als gevolg van wijzigingen in het gebouw, ruimten, ruimtecategorieën en/of opleverfrequenties 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) van de gemeente Oostzaan. Periodiek stelt de dienstverlener een financieel overzicht op van alle ontvangen mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door de gemeente Oostzaan ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

1.7 Nulmeting voorafgaand aan start overeenkomst

Uiterlijk zes weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst wordt de nulmeting uitgevoerd, zodat er voldoende tijd overblijft voor eventuele herstelwerkzaamheden. De nulmeting wordt in opdracht van de gemeente Oostzaan uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Zowel de gemeente Oostzaan, de huidige dienstverlener als de nieuwe dienstverlener zijn aanwezig bij de nulmeting.

Op basis van de constatering tijdens de nulmeting wordt gezamenlijk met de betrokken partijen bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de overgang naar de nieuwe dienstverlener, herstelt. Eventuele constatering na aanvang van de overeenkomst werkt de nieuwe dienstverlener in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

1.8 Vergoeding

De maandelijkse vergoeding voor schoonmaakwerkzaamheden is berekend op basis van de door de dienstverlener gecalculeerde productie-uren per object maal de uurtarieven, inclusief de kosten voor direct toezicht, extra werk en overige additionele kosten. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen (inclusief de levering van afvalzakken), machines, parkeerkosten, aanvraag VOG, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

1.9 Prijsniveau en prijswijzigingen

Alle tarieven en prijzen zijn exclusief de verschuldigde BTW en staan vast tot en met 31 december 2022. De eerste mogelijkheid voor prijswijzigingen is per 1 januari 2023 waarbij de dienstverlener uiterlijk op 1 november 2022 degelijk onderbouwde prijswijzigingen aan de gemeente Oostzaan voorstelt. Het voorstel zonder onderbouwing wordt niet geaccepteerd. Eventuele prijswijzigingen zijn van kracht, na de schriftelijke goedkeuring van de gemeente Oostzaan.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Oostzaan, 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.).

De dienstverlener hanteert hierbij reële tarieven. De gemeente Oostzaan behoudt zich het recht voor om de opgenomen afroeprijzen te toetsen aan de markt. Bij wezenlijke afwijkingen ten opzichte van de markt behoudt gemeente Oostzaan zich het recht voor uit te wijken naar derden.

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 gemeente Oostzaan. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Oostzaan middels een door de dienstverlener en de gemeente Oostzaan ondertekende opdracht.

3 Sanitaire voorzieningen

3.1 Scope dienstverlening

Locatie	Bijvullen sanitaire voorzieningen	Leveren en wisselen damesverbandcontainers
Gemeentehuis Oostzaan	X	X
Gemeentewerf Oostzaan	X	

De dienstverlener draagt overeenkomstig het kwaliteitsontwerp zorg voor het schoonhouden van de sanitaire voorzieningen en het aanvullen van de verbruiksartikelen in de betreffende dispensers. Daarnaast verzorgt de dienstverlener op basis van een huur all-in concept het leveren en het periodiek wisselen van de damesverbandcontainers.

Specificatie damesverbandcontainers:

- staand model (geen wandbevestiging);
- inhoud niet zichtbaar bij gebruik;
- geurvrij;
- wisselfrequentie 1x per twee (2) weken.

3.2 Voorraadbeheer en signalering verstoringen

De dienstverlener draagt er zorg voor dat er voldoende voorraad aanwezig is op de locatie en er niet misgegrepen wordt. De dienstverlener signaleert wanneer de voorraad dreigt op te raken en geeft dit tijdig door aan de gemeente Oostzaan zodat zij de bestelling kunnen plaatsen.

Bij storingen van de dispensers wordt dit bij eerste gelegenheid gemeld bij de gemeente Oostzaan. De gemeente Oostzaan draagt zorg voor het verhelpen van deze verstoringen. Indien er sprake is van vandalisme aan de dispensers wordt dit direct na signalering gemeld bij de gemeente Oostzaan met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering en indien mogelijk ondersteund met een foto.

3.3 Prijzen

De huur all-in van de damesverbandcontainers is inclusief het leveren, plaatsen, wisselen, reis-, voorrij-, administratiekosten, servicekosten en alle overige bijkomende kosten. De huur all-in prijzen zijn gebaseerd op de aantallen en wisselfrequentie zoals weergegeven in het calculatiemodel.

De kosten voor het voorraadbeheer en vullen van de sanitaire voorzieningen worden door de dienstverlener verdisconteerd in de normen en tarieven van de reguliere schoonmaakdienstverlening.

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Materialen, middelen en machines

De dienstverlener beschikt over de Productinformatiebladen (PIB) en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen en kan deze op aanvraag tonen aan de gemeente Oostzaan.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. De gemeente Oostzaan stelt opslagruimte gratis ter beschikking.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet 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. Op verzoek van de gemeente Oostzaan moet de dienstverlener kunnen aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd door het overleggen van certificaten van keuringen of inspectieverslagen. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.3 Milieu

De gemeente Oostzaan hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Schoonmaakmiddelen, die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM), worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. Het gebruik van chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen is verboden.

De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden 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.

5 Personeel en Organisatie

5.1 Code verantwoordelijk marktgedrag

De gemeente Oostzaan onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dit ook te onderschrijven en te handelen als een goed werkgever in het licht van deze code. De gemeente Oostzaan wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

5.2 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. De dienstverlener conformeert zich aan de afspraken zoals vastgelegd in de schoonmaak CAO voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

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 gemeente Oostzaan bekend.

Indien de gemeente Oostzaan 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.

Op alle betrokken niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) zijn de kaders, voorwaarden en uitgangspunten van de overeenkomst en dienstverlening van de gemeente Oostzaan bekend en wordt zorggedragen voor continuïteit van de dienstverlening. De gemeente Oostzaan eist één vast aanspreekpunt namens de dienstverlener en dat er toereikende aansturing en begeleiding is voor de werkzaamheden van de teams op de locaties.

5.3 Social Return

De gemeenten in Zaanstreek-Waterland hebben binnen de regio één uniform social return beleid bij inkoop vastgesteld met een uniforme toepassing en uitvoering van dit beleid. Opdrachtnemers van de gemeenten krijgen hierdoor in de regio te maken met een eenduidige benadering en afhandeling van hun social return verplichting.

Voor deze opdracht is Opdrachtnemer verplicht minimaal 5% van de opdrachtwaarde (excl. BTW) aan te wenden in het kader van Social Return. De voorwaarden en bepalingen staan genoemd in de bijlage Social Return Uitvoeringsprotocol. De gemeente Oostzaan vindt het belangrijk dat hierbij geen sprake is van verdringing, de invulling geschiedt op basis van natuurlijk verloop.

5.4 Overname personeel huidige dienstverlener

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

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

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

De maximaal te verwachten suppletiekosten worden wel berekend door de dienstverlener en opgenomen in het calculatiemodel. De gemeente Oostzaan betaalt alleen het eventuele verschil in suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen van de betreffende medewerker en het uurloon van de schaal waarin deze medewerker valt, conform CAO Schoonmaak en Glazenwassersbedrijf. Deze kosten maken onderdeel uit van de offertesom. Als suppletiekosten door dienstverlener niet worden opgenomen in het calculatiemodel dan gaat de gemeente Oostzaan ervan uit dat suppletiekosten niet van toepassing zijn.

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

5.5 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de gemeente Oostzaan, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente Oostzaan. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente Oostzaan gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de gemeente Oostzaan, 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 de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

5.6 Integriteits- en geheimhouding

De gemeente Oostzaan vindt het van belang dat iedereen die voor of namens de gemeente Oostzaan werkzaamheden verricht, zich ervan bewust is wat het betekent om voor een gemeente en haar burgers te werken en kennisneemt van de regelingen omtrent integriteit en geheimhouding. De medewerkers van de dienstverlener houden zich aan de integriteitsregels en overige interne regels en gedragen zich conform de gedragscode voor medewerkers. In bijlage P4 is de meest recente gedragscode OVER-gemeenten toegevoegd. De dienstverlener garandeert geheimhouding voor alle informatie die hen gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden ter kennis komt, waarvan bekend is of het vermoeden is dat deze vertrouwelijk is.

5.7 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de gemeente Oostzaan 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.

5.8 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van de gemeente Oostzaan aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de gemeente Oostzaan.

Tijdens de dienstverlening is het gebruik van geluidsdragers niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Er worden door de gemeente Oostzaan werkkasten beschikbaar gesteld voor de dienstverlener.

5.9 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle richtlijnen met betrekking tot veiligheid zoals deze beschreven zijn in de bovengenoemde CAO worden gehanteerd, en is om reden van veiligheid verantwoording verschuldigd aan de gemeente Oostzaan voor alle op het project ingezette werknemers.

De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), zoals deze beschreven staat in Hoofdstuk 4, Artikel 5 van de bovengenoemde CAO, wordt uiterlijk drie maanden na gunning afgerond en kan op aanvraag van de gemeente Oostzaan ter beschikking worden gesteld.

5.10 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de gemeente Oostzaan, als gevolg van onzorgvuldig handelen door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan de gemeente Oostzaan.

6 Communicatie

6.1 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).

Dienstverlener zorgt dat communicatie met de gemeente Oostzaan middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

6.2 Overleg tussen de gemeente Oostzaan en dienstverlener

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

6.3 Managementinformatie

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

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na aanvang van de overeenkomst plaats.

7 Evaluatiemethode

De gemeente Oostzaan evalueert overeenkomst ieder jaar op een aantal onderwerpen. De toetsing op deze onderwerpen vindt plaats gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De gemeente Oostzaan behoudt het recht om de inhoud en de opzet van de evaluatiemethode jaarlijks te evalueren en te wijzigen. Na afstemming met de dienstverlener wordt de evaluatiemethode voor het betreffende contractjaar definitief vastgesteld.

De evaluatiemethode bestaat voor het eerste contractjaar tenminste uit de volgende onderwerpen:

- Technische schoonmaakkwaliteit op basis van VSR-KMS (tevens KPI)
- Beloftetoets en contractaudit
- Reflectie op de samenwerking

Op basis van de evaluatie van de resultaten op deze onderwerpen wordt vastgesteld of er sprake is van een succesvolle dienstverlening door de dienstverlener, er sprake is van een goede samenwerking tussen de gemeente Oostzaan en de dienstverlener en daarmee sprake is van een goede basis om de samenwerking en dienstverlening te continueren.

7.1 Technische schoonmaakkwaliteit op basis van VSR-KMS

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

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

Dit onderdeel binnen de evaluatiemethode betreft tevens een KPI (Kritische Prestatie Indicator), waarbij door de dienstverlener aan de gestelde norm moet worden voldaan.

7.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De gemeente Oostzaan (of een door de gemeente Oostzaan aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is minimaal twee (2) keer per jaar. De gemeente Oostzaan is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

7.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

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

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De gemeente Oostzaan 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 gemeente Oostzaan gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten hetgeen de gemeente Oostzaan het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

7.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2022
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2022.1	7-3-2022	Voldoende
2022.2	17-6-2022	Onvoldoende
2022.2h1	1-7-2022	Voldoende
2022.3	22-9-2022	Voldoende
2022.4	13-12-2022	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.2 Beloftetoets en contractaudit

Enmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de overeenkomst, wordt een beloftetoets gehouden. Tijdens deze beloftetoets wordt beoordeeld of de dienstverlener de beloftes die bij inschrijving en/of de beloftes die gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn gemaakt worden nageleefd. Tevens kunnen er aspecten uit de overeenkomst en het Programma van Eisen worden getoetst (contractaudit). De beloftetoets en contractaudit hebben als doel om de samenwerking tussen de gemeente Oostzaan en de dienstverlener te blijven ontwikkelen. De aspecten die worden getoetst in de beloftetoets en contractaudit worden bepaald in overleg tussen de gemeente Oostzaan en de dienstverlener.

De aspecten worden als volgt beoordeeld:

Ja voldoet aan gestelde belofte of eis

Nee voldoet niet aangestelde belofte of eis

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende toets/audit met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, wordt de toets/audit als

onvoldoende 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 de toets/audit als onvoldoende beoordeeld in de evaluatiemethode.

8 Reflectie op de samenwerking

Enemaal per jaar reflecteren de gemeente Oostzaan en de dienstverlener op de samenwerking. Hiervoor beoordelen de gemeente Oostzaan en de dienstverlener zichzelf en elkaar op een aantal aspecten. De reflectie maakt onderdeel uit van de evaluatiemethode die jaarlijks in het strategisch overleg wordt besproken. Onderstaand model wordt na aanvang van de overeenkomst compleet gemaakt in overleg tussen de gemeente Oostzaan en de dienstverlener.

De aspecten worden als volgt beoordeeld:

- Zeer negatief
- Negatief
- Positief
- Zeer positief

Aspecten die beoordeeld zijn als 'Zeer negatief' of 'negatief' moet bij een volgend reflectiemoment met ten minste 'Positief' worden beoordeeld. Om dit te behalen worden in overleg tussen gemeente Oostzaan en de dienstverlener concrete (SMART) actiepunten gesteld.

Gemeente Oostzaan		Datum:			
Aspect	Gemeente Oostzaan	toelichting	Dienstverlener	toelichting	
1	Aanleveren van informatie				
2					
3					
4					
5					
Aantekeningen:					
		Score			
		<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
		Resultaat			