

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen  
Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland**

**Programma van Eisen**



**ATIR**

Uw Schoonmaakadviseur

|                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| Documentnaam:     | Programma van Eisen |
| Referentienummer: | VrZW-EA-RT-2022     |
| Datum             | November 2022       |

## INHOUDSOPGAVE

|          |                                                                |           |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Algemeen .....</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Uitgangspunten dienstverlening .....</b>                    | <b>4</b>  |
| 2.1      | Werkbare dagen .....                                           | 4         |
| 2.2      | Werktijden .....                                               | 4         |
| 2.3      | Kwaliteitsontwerp werkprogramma .....                          | 4         |
| 2.4      | Planning laagfrequente werkzaamheden .....                     | 4         |
| 2.5      | Locatie bijzonderheden .....                                   | 5         |
| 2.6      | Contractmutaties .....                                         | 5         |
| 2.7      | Maatregelen vanuit overheidswege .....                         | 5         |
| 2.8      | Openen en afsluiten .....                                      | 6         |
| 2.9      | Afvaltransport .....                                           | 6         |
| 2.10     | Nulmeting .....                                                | 7         |
| <b>3</b> | <b>Regiewerkzaamheden .....</b>                                | <b>7</b>  |
| 3.1      | Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden .....         | 7         |
| 3.2      | Uitvoering en facturering extra werkzaamheden .....            | 7         |
| <b>4</b> | <b>Glasbewassing .....</b>                                     | <b>8</b>  |
| 4.1      | Prijzen .....                                                  | 8         |
| 4.2      | Inventarisatie glas en gevelonderhoud .....                    | 8         |
| 4.3      | Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) .....               | 8         |
| 4.4      | Planning glasbewassing en gevelonderhoud .....                 | 8         |
| 4.5      | Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud .....               | 9         |
| 4.6      | Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud ..... | 9         |
| 4.7      | Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud .....               | 9         |
| 5        | Sanitaire voorzieningen .....                                  | 10        |
| 5.1      | Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen .....      | 10        |
| 5.2      | Productomschrijving/documentatie .....                         | 10        |
| 5.3      | Vervanging huidige dispensers .....                            | 10        |
| 5.4      | Prijzen .....                                                  | 11        |
| 5.5      | Ergonomische en esthetische aspecten .....                     | 11        |
| 5.6      | Voorraadbeheer .....                                           | 11        |
| 5.7      | Service en onderhoud .....                                     | 11        |
| 5.8      | Beëindiging contract .....                                     | 12        |
| <b>6</b> | <b>Materialen, middelen, machines en milieu .....</b>          | <b>12</b> |
| 6.1      | Materialen, middelen en machines .....                         | 12        |
| 6.2      | Machines en elektrische veiligheid .....                       | 12        |
| 6.3      | Milieu .....                                                   | 13        |
| <b>7</b> | <b>Personeel en Organisatie .....</b>                          | <b>13</b> |
| 7.1      | Personeel .....                                                | 13        |
| 7.2      | Tijdregistratie .....                                          | 14        |
| 7.3      | Verklaring omtrent het gedrag .....                            | 14        |
| 7.4      | Legitimatie .....                                              | 14        |
| 7.5      | Bedrijfskleding .....                                          | 14        |
| 7.6      | (Facilitaire) voorzieningen .....                              | 14        |
| 7.7      | Veiligheid .....                                               | 14        |
| 7.8      | Schade .....                                                   | 15        |
| <b>8</b> | <b>Communicatie .....</b>                                      | <b>15</b> |
| 8.2      | Overleg tussen VrZW en dienstverlener .....                    | 15        |
| 8.3      | Managementinformatie .....                                     | 15        |
| 8.4      | Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten .....  | 15        |
| 8.5      | Locatie informatieboek .....                                   | 15        |
| 9        | Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) .....                     | 16        |
| 9.1      | Kwaliteitmeetsysteem VSR .....                                 | 16        |
| 9.1.1    | Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering .....                  | 16        |

|       |                                                            |    |
|-------|------------------------------------------------------------|----|
| 9.1.2 | Vervolgstappen bij afkeur .....                            | 17 |
| 9.1.3 | Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....  | 17 |
| 9.2   | Belevingskwaliteit locatie gebruikers .....                | 18 |
| 9.3   | Programma van Eisen (PvE) audit .....                      | 18 |
| 9.4   | Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit ..... | 19 |
| 9.5   | Inzet social return .....                                  | 19 |

#### **Bijlagen:**

- P1. Calculatiemodel
- P2. Werkprogramma
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Productspecificatie sanitaire artikelen
- P6. Locatieoverzicht

## **1 Algemeen**

Dit document beschrijft het programma van eisen voor de aanbesteding van het schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen van Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, hierna te noemen VrZW.

## **2 Uitgangspunten dienstverlening**

### **2.1 Werkbare dagen**

Het aantal werkbare dagen verschilt per locatie. De frequentie per locatie is opgenomen in het calculatiemodel.

### **2.2 Werktijden**

Het heeft de voorkeur van VrZW om de uitvoering van de werkzaamheden zo veel mogelijk tijdens kantoor uren te laten plaatsvinden. Daarbij is het uitgangspunt dat de werkzaamheden zo min mogelijk overlast veroorzaken.

Voor de locatie Zaandam, Prins Bernhardplein 112 geldt dat de werkplekken buiten kantoor tijden worden schoongemaakt.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

### **2.3 Kwaliteitsontwerp werkprogramma**

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een werkprogramma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van VrZW. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

De onbemande locaties worden met een lage frequentie schoongemaakt. De dienstverlener voorziet VrZW van een heldere planning waarin is opgenomen op welke dagen in een betreffende week de locatie wordt schoongemaakt.

Voor locaties die met een lagere uitvoeringsfrequentie door de dienstverlener worden uitgevoerd gelden per keer de werkzaamheden die omschreven staan onder "dagelijks".

### **2.4 Planning laagfrequente werkzaamheden**

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt VrZW van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

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

- frequentie  $\geq 12$  x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie  $\geq 4$  x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie  $\geq 1$  x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

## **2.5 Locatie bijzonderheden**

*Purmerend, Gorslaan 50*

Op deze locatie is een 24 uren bezetting.

Op deze locatie is een mobiele toiletunit aanwezig die gebruikt wordt op de plaats waar de brandweer actief is. Na gebruik van deze unit zorgt de dienstverlener er voor dat de unit, na terugkomst op de kazerne, het eerstvolgende dagdeel wordt gereinigd.

*Zaandam, Prins Bernhardplein 112*

Deze locatie wordt gebruikt door meerdere partijen. Een deel van de ruimten (waaronder leslokalen) wordt ook in de avonduren gebruikt.

Op deze locatie wordt periodiek geslapen of kan er, korte tijd, sprake van een zwaardere bezetting zijn. Dit kan ad hoc worden besloten en vindt voornamelijk in het weekend of op feestdagen plaats.

Van de dienstverlener wordt een grote mate van flexibiliteit verwacht om indien nodig het schoonmaakonderhoud op te schalen en de kwaliteit te blijven borgen.

*Brandweerkazernes*

Voor de brandweerkazernes is het uitgangspunt dat de bezettingsploeg de brandweer specifieke spullen opruimt en dat de remise (garage) door de bezettingsploeg wordt schoongehouden.

## **2.6 Contractmutaties**

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of langdurig ander gebruik zoals overgang naar een 24 uren bezetting, 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 VrZW dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt VrZW dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

VrZW houdt mutaties als gevolg van locatie-/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 VrZW en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van VrZW en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

## **2.7 Maatregelen vanuit overheidswege**

Indien er maatregelen vanuit overheidswege worden opgelegd, zoals in het verleden in het kader van Covid-19, treedt VrZW met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

De dienstverlener kan gedurende en na de maatregelen geen aanspraak doen op (financiële) compensatie anders dan hetgeen contractueel is vastgelegd.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

## **2.8 Openen en afsluiten**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het sluiten van ramen en deuren, het uit doen van verlichting en het omhoog doen van de zonwering, indien zij als laatste op de locatie zijn en dit niet is uitgevoerd door medewerkers van VrZW.

Tevens is de dienstverlener, op de onbemande locaties, verantwoordelijk voor het uitzetten en inschakelen van alarminstallaties indien er geen medewerkers van VrZW aanwezig zijn. Kosten voortvloeiend uit het onjuist uit- of inschakelen van alarminstallaties zijn voor rekening van de dienstverlener.

De door VrZW, na gunning, verstrekte toegangscode's, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, voorkomen van verlies en beheer hiervan. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, toegangsvoorziening verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

## **2.9 Afvaltransport**

Op de werklocaties wordt het afval gescheiden in een viertal afvalstromen. Op deze locaties zijn centraal afvalunits geplaatst die door de dienstverlener worden geleegd en afgevoerd naar de hiervoor bestemde afvalcontainers. Het betreft:

- papier;
- plastic;
- GFT;
- restafval.

Het betreft de locaties:

- Prins Bernhardplein 112, Zaandam
- Industrieweg 1 C, Wormerveer
- Gorslaan 50, Purmerend
- Julianaweg 137 B, Volendam

Voor de overige locaties geldt dat papier en restafval apart wordt ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

De volgende aantallen centrale afvalunits worden geplaatst.

- Afvalscheiding in 4 stromen (papier, GFT, PMD en restafval)
  - Zaandam Prins Bernardplein 17x
  - Wormerveer 3x
  - Volendam 2x
  - Purmerend 5x

- Afvalscheiding in 2 stromen (papier en rest)
  - Wormer 3x
  - Botenmakersstraat Zaandam 3x
  - Vrijwilligersposten 17x (1 per locatie):  
Landsmeer; IJpendam; Broek in Waterland; Marken; Monnickendam;  
Oosthuizen; Edam; Kwadijk; Spijkerboor; Oostzaan; Middenbeemster;  
Zuidoostbeemster; Guisweg; Jan Bonekampstraat; Assendelft; Westzanerdijk;  
Krommenie.

## **2.10 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met VrZW en de huidige dienstverleners een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met VrZW en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden.

Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

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

## **3 Regiewerkzaamheden**

### **3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat VrZW, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

### **3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden**

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een medewerker van Team Facilitair. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan de medewerker van Team Facilitair. Bij akkoord van ondertekent VrZW een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel.

De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

## **4 Glasbewassing**

### **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 1 september 2022. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door VrZW verstrekte aantal m<sup>2</sup>. 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 locatie 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.

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

De dienstverlener informeert VrZW 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 VrZW ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

### **4.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud**

#### *Planning*

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning aan van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met VrZW over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt VrZW schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

#### *Voorwaarden uitvoering*

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van VrZW.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan VrZW. 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 VrZW 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 locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan VrZW en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

VrZW 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.

Na uitvoering wordt onderstaande als fouten aangemerkt:

- Niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, methodefouten (o.a. lekstreden, vegen) en spinrag.

Verfspatten worden niet als fout aangemerkt

Lekstreden en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. wordt door de dienstverlener verwijderd.

#### **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 verantwoording verschuldigd aan VrZW 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 VrZW 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 VrZW gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan VrZW 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 VrZW. 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, een daartoe bevoegde medewerker van VrZW< de werkbbon van zijn naam en handtekening.

Bij de onbemande locaties laat de dienstverlener een, door de dienstverlener, afgetekende werkbbon als bewijs van uitvoering in het logboek achter.

## **5 Sanitaire voorzieningen**

Onderdeel van het contract betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

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

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen.

### **5.1 Eisen sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen**

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

### **5.2 Productomschrijving/documentatie**

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte.

De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

### **5.3 Vervanging huidige dispensers**

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

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

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij VrZW anders bepaalt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met VrZW.

Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen beschikbaar zijn.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener.

Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

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

## **5.4 Prijzen**

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

## **5.5 Ergonomische en esthetische aspecten**

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

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

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties; De artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in bijlage, Productspecificatie sanitaire voorzieningen.

## **5.6 Voorraadbeheer**

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

## **5.7 Service en onderhoud**

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van VrZW tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen.

De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

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

## **5.8 Beëindiging contract**

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

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

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

## **6 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **6.1 Materialen, middelen en machines**

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

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

VrZW stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

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**

VrZW 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 VrZW de volgende eisen:

- Op verzoek maakt, ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van VrZW 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 personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

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

Indien VrZW zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

## **7.2 Tijdsregistratie**

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst VrZW 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 tijdsregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

## **7.3 Verklaring omtrent het gedrag**

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van VrZW, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor VrZW. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is VrZW gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan VrZW, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

## **7.4 Legitimatie**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen.

## **7.5 Bedrijfskleding**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

## **7.6 (Facilitaire) voorzieningen**

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

## **7.7 Veiligheid**

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van VrZW 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 verantwoordelijk verschuldigd aan VrZW voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locatie(s) van VrZW worden direct gemeld aan de contactpersoon van VrZW.

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

## **7.8 Schade**

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

## **8 Communicatie**

### **8.1 Nederlandse taal**

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat communicatie met VrZW middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

Op de locaties van VrZW communiceren de medewerkers van de dienstverlener, onderling, in de Nederlandse taal en niet in de eigen landstaal.

### **8.2 Overleg tussen VrZW en dienstverlener**

De communicatie tussen VrZW 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 VrZW.

### **8.3 Managementinformatie**

VrZW 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 VrZW.

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

### **8.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten**

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

### **8.5 Locatie informatieboek**

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan VrZW. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures.

Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en VrZW;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van VrZW 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 en persoonlijke beschermingsmiddelen.

VrZW geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

## **9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)**

VrZW wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

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

#### **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. VrZW (of een door VrZW aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is voor de locaties Zaandam, Prins Bernhardplein en Purmerend, Gorslaan viermaal per jaar. De overige locaties worden viermaal per jaar, op basis van een steekproef beoordeeld. Dit wil zeggen dat er viermaal per jaar een aantal locaties worden bezocht. VrZW 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. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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.

### 9.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- 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 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.
- VrZW 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 VrZW gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen VrZW 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 **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        |
|-----------------------------|------------|-------------|
| <b>Technische kwaliteit</b> |            |             |
| Meting                      | Datum      | Resultaat   |
| 2022.1                      | 6-3-2022   | Voldoende   |
| 2022.2                      | 17-6-2022  | Onvoldoende |
| 2022.2h1                    | 1-7-2022   | Voldoende   |
| 2022.3                      | 24-9-2022  | Voldoende   |
| 2022.4                      | 13-12-2022 | Voldoende   |
| <b>Percentage voldoende</b> |            | <b>80%</b>  |
| <b>Rapportcijfer</b>        |            | <b>8,0</b>  |

## 9.2 Belevingskwaliteit locatie gebruikers

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van VrZW. Via een aselecte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep locatie gebruikers.

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. VrZW overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de dienstverlener.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00.

## 9.3 Programma van Eisen (PvE) audit

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit gehouden; 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.

|                                              |        |  |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|--------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Veiligheidsregio Zaanstreek Waterland</b> | Nummer |  |  <b>ATIR</b><br>Uw Schoonmaakadviseur |
|                                              | Mdw.   |  |                                                                                                                            |
|                                              | Datum: |  |                                                                                                                            |

| <b>Programma van Eisen (PvE) audit</b> |                                                                          | <b>Conform programma van eisen</b> |            |               |              | <b>toelichting</b>    |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|---------------|--------------|-----------------------|
| <b>Aspect</b>                          |                                                                          | <b>Ja</b>                          | <b>Nee</b> | <b>Weging</b> | <b>score</b> |                       |
| 1                                      | Digitale beschikbaarheid Veiligheids Informatiebladen                    |                                    |            | 3             | 0            |                       |
| 2                                      | Machines voorzien van geldige keuring                                    |                                    |            | 3             | 0            |                       |
| 3                                      | Voldoen aan milieu eisen                                                 |                                    |            | 3             | 0            |                       |
| 4                                      | Uitvoerende medewerkers zijn geschoold                                   |                                    |            | 4             | 0            |                       |
| 5                                      | Leidinggevenden zijn geschoold                                           |                                    |            | 4             | 0            |                       |
| 6                                      | Nederlandse taal medewerkers voldoende                                   |                                    |            | 4             | 0            |                       |
| 7                                      | Legitimatie                                                              |                                    |            | 3             | 0            |                       |
| 8                                      | Bedrijfskleding                                                          |                                    |            | 2             | 0            |                       |
| 9                                      | Gebouwinformatieboek (online beschikbaar)                                |                                    |            | 3             | 0            |                       |
| 10                                     | Uitvoering procescontroles (DKS)                                         |                                    |            | 4             | 0            |                       |
| 11                                     | Facturatie                                                               |                                    |            | 2             | 0            |                       |
| 12                                     | Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd |                                    |            | 3             | 0            |                       |
|                                        |                                                                          |                                    |            |               | 0            |                       |
| <b>Aantekeningen:</b>                  |                                                                          |                                    |            | 38            |              |                       |
|                                        |                                                                          | <b>Score</b>                       |            |               | <b>0</b>     | Paraaf medew.<br>Atir |
|                                        |                                                                          | <b>Resultaat</b>                   |            |               | <b>0,0</b>   |                       |

VrZW behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

#### 9.4 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

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

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving 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 inschrijving dienstverlener  
Nee niet kwaliteitsaspecten conform inschrijving dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert VrZW 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.

VrZW behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

#### 9.5 Inzet social return

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het geoffreerde percentage inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform percentage  
Nee niet conform percentage