

Servicespecificatie	Schoonmaakdienstverlening
Versie	Definitief
Datum	15 februari 2023
Ambitie	Hygiënisch en representatief houden van de ambtelijke en gemeentelijke gebouwen van de gemeente Venlo, waarbij de opdrachtgever maximaal ontzorgd wordt. De dienstverlening dient bij te dragen aan de totale beleving van netheid en comfort van de locaties.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het realiseren van een veilige, schone en prettige omgeving die bijdraagt aan tevreden en vitale medewerkers en bezoekers. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): ▪ Schoonmaak. Reguliere en periodieke schoonmaak van kantoorruimten, vergaderruimten, restaurant, pantry's, entrees (zowel binnen als buiten), gymzalen, kleed- en sanitaire ruimten. In Bijlage 2.2.8a zijn de vierkante meters en plattegronden toegevoegd van de verschillende ruimten. ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. ▪ Personeel gemeente Venlo Op dit moment heeft de gemeente Venlo nog 1 eigen medewerkster in dienst (14,21 uren zonder ADV, 15 uren met ADV. Werkdagen ma. di. vr. van 07.00 – 12.00 uur). Deze medewerkster verzorgt de schoonmaak in de locatie Nedinsco (met uitzondering van de pantry's (2 stuks), de toiletgroepen (2 stuks) en het ledigen van de prullenbakken). Deze medewerkster (63 jaar) zal de komende jaren op basis van leeftijd via natuurlijk verloop de dienst verlaten. Tot die tijd blijft de aansturing van deze medewerkster in handen van de gemeente Venlo, zijnde het team Facility Management. Wanneer de eigen medewerkers uit dienst gaat, wordt de vacature niet opnieuw ingevuld door opdrachtgever maar wordt het werk toegevoegd aan de opdracht van opdrachtnemer. De opdrachtnemer levert wel de producten/materialen voor uitvoering van het werk. Bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van deze medewerkster worden deze uren en bijbehorende werkzaamheden overgenomen door opdrachtnemer. ▪ Diverse niet ambtelijke gebouwen zijn niet het hele jaar rond geopend. De openingstijden en -dagen van alle locaties zijn weergegeven in bijlage 11. ▪ Het schoonhouden van het terrein voor de entree van het Stadskantoor, trottoir voor pand de Commissaris en trottoir naar ingang van Archief voor opening (8.00 uur). ▪ Het vanuit hygiëne- en belevingsoogpunt tijdig zorgdragen voor de interne logistiek van gescheiden afvalinzameling. Inzamelen van gescheiden afvalstromen die vrijkomen op locatie en deze verzamelen op een centrale daartoe bestemde locatie in daarvoor beschikbare containers. Overige van toepassing zijnde afval dienstverlening staat beschreven in de Servicespecificatie 'bedrijfsafval'. ▪ Het is mogelijk dat gemeente Venlo, naast de geprogrammeerde/ reguliere schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen, waarbij gemeente Venlo expliciet voorafgaand aan uitvoering zijn goedkeuring geeft (Let op: hieronder vallen niet periodieke reguliere

	schoonmaakbeurten zoals schrobben vloeren, sprayen/conserveren vloeren e.d. Dit soort beurten vallen onder het eerste bullet en dienen te worden uitgevoerd om bij te dragen aan een veilige, schone en prettige omgeving die bijdraagt aan tevreden en vitale medewerkers en bezoekers). Afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven of op basis van een offerte met akkoord opdrachtgever. ▪ Werkzaamheden worden naar eigen inzicht pragmatisch ingedeeld waarbij wordt ingespeeld op de vervuilingsgraad en klantbeleving. ▪ De cateraar is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaken van de keuken, spoelkeuken, opslagruimtes en gebruikte materialen/middelen. ▪ Echter de overige ruimten en alles in de keukens boven de 180 centimeter, worden in opdracht van gemeente Venlo en in overleg met Dienstverlener, door het schoonmaakbedrijf gereinigd. Schoonmaak gymzalen en buitensport: ▪ De reguliere schoonmaak van gymzalen en buitensport beperkt zich tot de schoonmaak van toilet-, kleed- en ontvangstruimten en het stof en losvuil-vrij houden van gymzalen. Overige werkzaamheden worden door eigen personeel uitgevoerd en vallen dus buiten scope. Denk bij overige werkzaamheden aan (specialistisch) reinigen van sportvloeren en de schoonmaak van de sportruimte (hal/zaal). Glasbewassing: ▪ Het reinigen van gevelglas buiten en binnen, inclusief omlijsting en kozijnen en vensterbanken, separatieglass, ventilatieroosters en verwijderen van spinrag en gehecht vuil op en rond het glas zoals stopverf, verf, plakband, sticker. ▪ Het reinigen en conserveren van gevelbeplating en afdak inclusief zonnepanelen; ▪ Het reinigen van de verticale buitenlamellen; ▪ Het reinigen van glazen dakvensters/ramen/platen; ▪ Het verwijderen van sporen en vervuiling ontstaan tijdens de uitvoering van de glasbewassing in de omgeving (binnen en buiten) waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden ▪ Dienstverlener stemt tijdig de invulling van haar jaarplanning glasbewassing naar eigen inzicht en expertise af met gemeente Venlo. In Bijlage 2.2.8e is een overzicht toegevoegd van de huidige frequenties glasbewassing. Levering van sanitaire verbruiksartikelen en hygiëneboxen. ▪ Ambtelijke gebouwen: Integraal verantwoordelijk voor het leveren/plaatsen/aanbrengen en tijdig en voldoende aanvullen van de benodigde verbruiksartikelen in sanitaire ruimtes (incl. hygiëneboxen) en in overige relevante ruimtes zoals pantry's en kleedruimtes. Gemeente Venlo heeft een bruikleenovereenkomst met Satino Black ten behoeve van een cradle to cradle invulling in de ambtelijke gebouwen ten behoeve van het grootste deel van de sanitaire voorzieningen. Dienstverlener is verplicht het Satino Black assortiment af te nemen zoals opgenomen in Bijlage 2.2.8c. Gemeente Venlo heeft een bruikleenovereenkomst met Tork voor een klein deel van de sanitaire voorzieningen. Dienstverlener is niet verplicht het Tork assortiment af te nemen zoals opgenomen in Bijlage 2.2.8c. ▪ Niet ambtelijke gebouwen: Integraal verantwoordelijk voor het leveren/plaatsen/aanbrengen en tijdig en voldoende aanvullen van de benodigde verbruiksartikelen in sanitaire ruimtes (excl. Hygiëneboxen) en in overige relevante ruimtes zoals pantry's en kleedruimtes. Gemeente
--	---

	Venlo heeft een bruikleenovereenkomst met Tork voor de sanitaire voorzieningen van de niet ambtelijke gebouwen. Dienstverlener is niet verplicht het Tork assortiment af te nemen zoals opgenomen in Bijlage 2.2.8c. Dieptereiniging: ▪ Periodiek diepte reinigen pc-apparatuur/werkplekken (te weten scherm(en), toetsenbord, muis, pc kastje(aan/uit) lgle) en telefoons). ▪ Periodiek diepte reinigen van de keuken op locatie. ▪ Dienstverlener adviseert gemeente Venlo proactief over de inzet (frequentie) van dieptereiniging. De hier genoemde dieptereinigingen vinden minimaal 1 keer per jaar plaats, en zoveel vaker als nodig om te voldoen aan de norm zoals beschreven in Bijlage 2.2.8b.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Afvalverwerking. ▪ Schoonmaak warmedrankenautomaten. ▪ Externe kwaliteitsmetingen.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> ▪ Gemeente Venlo verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van drie opleverstaten (Bijlage 2.2.8b): 1. elementen, 2. vloeren, 3. periodieken. Het credo “outputgericht, tenzij” geldt voor alle schoonmaakdiensten met uitzondering van glasbewassing. ▪ De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteits-meetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL: sanitaire ruimten AQL 4% en alle overige ruimten AQL 7%. ▪ Het gewenste kwaliteitsniveau dient in ieder geval elke maandag en woensdag om 11.00 uur gerealiseerd te worden met als uitgangspunt resultaatgerichte schoonmaak. Met uitzondering van sanitaire ruimtes, deze dienen elke werkdag om 11.00 uur gerealiseerd te worden. ▪ Schoonmaakwerkzaamheden veroorzaken geen onnodige overlast bij de dagelijkse werkzaamheden binnen de gemeente Venlo. Dienstverlener houdt hierbij rekening met de voorrang die het primaire proces van de gemeente Venlo heeft. ▪ Schoonmaakmiddelen en –materialen veroorzaken geen gevaarlijke situaties. ▪ Dienstverlener dient dagelijkse reinigers te gebruiken die geen gevaarlijke, toxische stoffen, preparaten en fosforhoudende ingrediënten bevatten. ▪ Dienstverlener maakt geen gebruik van reinigers die de volgende R-zinnen, of combinaties daarvan, in een hoeveelheid die hoger is dan 0,1% van het totale gewicht van het eindproduct, bevatten: R50/53, R59, R23, R24, R25, R26, R27, R28, R31, R32, R40, R45, R46, R49, R60, R61, R64, R68. ▪ Dienstverlener dient maatregelen te nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijnstof en geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van de dienstverlening wordt verminderd. ▪ Dienstverlener zorgt dat meldingen aangaande schoonmaak conform prioriteitenmatrix worden opgelost.

	▪ Het schoonmaken met materialen, middelen en machines dient met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu plaats te vinden, incl. voorlichting hierover aan het personeel. ▪ Alle materialen (emmers, werkwagens, microvezeldoeken e.d.) worden na einde gebruik / contract 'refurbished' ten behoeve van hergebruik. ▪ Indien beschikbaar 100% biobased verpakking van materialen en middelen. ▪ Gebruik waar mogelijk zo veel mogelijk (herbruikbare) microvezeldoeken. ▪ Schoonmaakmiddelen indien niet 100% biobased dienen voorzien te zijn van een keurmerk dat de milieuvriendelijkheid qua productie en samenstelling waarborgt. ▪ Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van voor het doel geschikte navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ Dienstverlener zorgt voor maximale ontzorging van gemeente Venlo en zorgt voor een schone, verzorgde en representatieve omgeving, die bijdraagt aan de totale beleving van comfort van de werkplek als geheel. ▪ De dienstverlening wordt door de gebruikers beoordeeld met minimaal een 7.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Personeelsbezetting: bij ziekte of snelle uitval het tijdig opvangen van diensten. ▪ Innovatie in schoonmaakmethodes en duurzame producten.
Performance indicatoren	▪ Belevingskwaliteit van deze dienstverlening is minimaal een 7 per meting. ▪ Het kwaliteitsniveau met betrekking tot de AQL score is 100% op niveau.
Prijsmechanisme	▪ Er geldt een vaste prijs principe voor alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het reinigen en in schone staat houden van de gebouwen overeenkomstig het aangegeven kwaliteitsniveau. ▪ De kosten voor werkzaamheden op afroep zijn extra opdrachten en dienen met vaste tarieven te worden aangeboden met een offerte vooraf, uitvoering vindt enkel plaats na akkoord opdrachtgever.
Volumes	▪ Bijlage 2.2.8a: M2 en plattegronden ▪ Bijlage 2.2.8d Afname sanitaire verbruiksartikelen ▪ Bijlage 2.2.8e Volumeoverzicht glasbewassing
Beleid / protocollen	Niet van toepassing.
Resources /middelen /voorraden	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de middelen, apparatuur, verbruiksartikelen en reinigingsmiddelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij behoren ook eco-vriendelijke verbruiksartikelen ten behoeve van afvalinzameling. Vanuit duurzaamheidsoogpunt worden voorraden op locaties van Gemeente Venlo tot een minimum beperkt (just-in-time principe). ▪ Ten behoeve van glasbewassing voor het Stadskantoor stelt gemeente Venlo gevelinstallatie ter beschikking.
Systemen	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de opvolging van KWIS-meldingen ten aanzien van reguliere schoonmaak en het zelfstandig afmelden van deze meldingen in het FMIS-systeem.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties:

	▪ Uitvoerend schoonmaakpersoneel dient de SVS basiscursus te hebben gevolgd en in het bezit te zijn van het certificaat. ▪ Uitvoerend schoonmaakpersoneel dat de restauratieve ruimten schoonmaakt dient de noodzakelijke cursussen Sociale Hygiëne (HACCP) te hebben gevolgd en in het bezit te zijn van het certificaat. ▪ De leidinggevendenden op de locaties dienen in het bezit te zijn van een geldig SVS-diploma leidinggevende en VCA-VOL-certificaat.
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: ▪ Financieel overzicht, gespecificeerd per locatie naar schoonmaak, glasbewassing, sanitair en additionele diensten. ▪ Overzicht van KWIS-meldingen, inclusief reactie- en oplostijden (bron: Topdesk) met verbeteracties en adviezen. ▪ Resultaten van in- en externe (technisch, beleving) metingen, inclusief verbeteracties en adviezen.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: ▪ Wijzigingen in ruimtestaten. ▪ Planning periodieke schoonmaak en glasbewassing. ▪ Risico-inventarisatie en -evaluaties (RI&E). ▪ Certificaten en opleidingsbewijzen medewerkers dienstverlener. ▪ Huisregels en veiligheidsvoorschriften. ▪ Logboek werkzaamheden/bijzonderheden.
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.8a M2 en plattegronden ▪ Bijlage 2.2.8b Opleverstaten ▪ Bijlage 2.2.8c Overzicht sanitaire voorzieningen ▪ Bijlage 2.2.8d Afname sanitaire verbruiksartikelen ▪ Bijlage 2.2.8e Volumeoverzicht glasbewassing ▪ Bijlage 2.2.8f Overzicht medewerkers ter overname