

**Programma van Eisen
Schoonmaak en glasbewassing
Europese aanbesteding
Gemeente Sliedrecht**



Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: GS-EA-MVD-SW-2023

Datum: Oktober 2023

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	3
1.1	Werkbare dagen en werktijden	3
1.2	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	3
1.3	Gebouwbijzonderheden	3
1.4	Afvaltransport	4
1.5	Contractmutaties	4
1.6	Nulmeting	4
1.7	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	5
1.8	Kwaliteitsborging	5
2	Facturering werkzaamheden	6
2.1	Facturatie	6
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	6
3	Opstart nieuw contract	7
3.1	Implementatieperiode	7
3.2	Opstartplan	7
4	Glasbewassing en gevelonderhoud	8
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	8
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	9
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	9
5	Sanitaire artikelen	9
6	Materialen, middelen, machines en milieu	9
6.1	Materialen, middelen en machines	9
6.2	Machines en elektrische veiligheid	10
6.3	Milieu	10
7	Personeel en Organisatie	11
7.1	Personeel	11
7.2	Aanwezigheidsregistratie	11
7.3	Verklaring omtrent gedrag	11
7.4	Bedrijfskleding	11
7.5	Veiligheid	11
7.6	Schade	12
8	Communicatie	13
8.3	Overleg tussen gemeente Sliedrecht en dienstverlener	13
8.4	Managementinformatie	14
8.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.6	Gebouwinformatieboek	14
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	15
9.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR-KMS	15
9.1.1	Vervolgstappen bij afkeur	15
9.1.2	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	15

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen en werktijden

Het aantal werkbare dagen en de werktijden verschillen per locatie.

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

Er wordt in basis schoongemaakt gedurende de dag. NME en Sporthallen worden buiten de gebruiksuren schoongemaakt.

Op maandag t/m vrijdag wordt in de basis niet schoongemaakt buiten de reguliere uren (tussen 6.00 uur en 21.30 uur).

Na gunning worden de definitieve werktijden per locatie in overleg met de winnende partij vastgesteld.

1.2 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

Gemeente Sliedrecht verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten (zie bijlage).

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

Voor de vloeren van de sportlocatie wenst de gemeente Sliedrecht frequenties en handelingen voor te schrijven, deze frequenties zijn omschreven in de opleverstaat. De overige worden volgens de resultaatgerichte opleverstaat schoongemaakt.

1.3 Gebouwbijzonderheden

Algemene bijzonderheden die gelden voor de locaties zijn:

Bijzonderheden zijn:

- bij het gemeentehuis (glas buiten) moet een hoogwerker worden ingezet. De overige panden worden momenteel met ladder gewassen.
- NME, Valk en t' Crayenest moeten uitgevoerd worden vóór openingstijden.
- Lino vloer van NME moet 1x per jaar in de was worden gezet.
- Lino vloer Valk moet 1x per jaar in de was worden gezet + uitvoer grote schoonmaak.
- Bij t' Crayenest moet de vloer 1x per jaar in de vloerolie gezet worden + uitvoer grote schoonmaak.
- Gemeentewerf pvc-vloer moet 2x per jaar machinaal geboend worden.

Vereiste beschikbare tijd per dag voor de volgende locaties:

- NME Stallen 1 uur
- NME Theehuis 1 uur

In de begroting is hier rekening mee gehouden (kleinschaligheidstoeslag). Gemeente Sliedrecht kan hierin een aanpassing naar beneden vragen waarbij verrekening plaatsvindt tegen het gehanteerde marktconforme uurtarief.

Locatie Sporthal De Valk is in eigen beheer maar kan mogelijkwijze in de toekomst uitbesteed worden. Het maakt nu geen deel uit van de begroting.

1.4 Afvaltransport

Gemeente Sliedrecht maakt op de locaties gebruik van afvalscheiding. Er zijn drie soorten afvalstromen: GFT, Papier, plastic en restafval. Het legen van de afvalbakken wordt gedaan door de schoonmaakdienstverlener. Het afval wordt door de dienstverlener gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. Ook is de dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van Bio-afvalzakken voor het GFT afval. Overige zakken hoeven niet biologisch afbreekbaar te zijn. De prijzen voor alle afvalzakken worden meegerekend in het calculatiemodel in de bijlage.

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

1.5 Contractmutaties

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

Gemeente Sliedrecht houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder ook 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 gemeente Sliedrecht en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.6 Nulmeting

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

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

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

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand

in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.7 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

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

1.8 Kwaliteitsborging

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

2 Facturering werkzaamheden

2.1 Facturatie

De facturering vindt plaats na afloop van de maand en bedraagt één twaalfde deel van toegekende contractwaarde. Dit is inclusief glasbewassing en periodiek (vloer)onderhoud.

Per locatie wordt een factuur opgemaakt waarbij een prestatieverklaring wordt gevoegd. De prestatieverklaring is een getekende bon voor uitgevoerd werk. Dit betreft een specifieke procedure bij gemeente.

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

3 Opstart nieuw contract

3.1 Implementatieperiode

Gemeente Sliedrecht heeft een periode van 2,5 maanden gereserveerd voor de implementatie. In deze periode wordt van de dienstverlener verwacht dat zij kennis maakt met de locaties, de gebouwen, de uitdagingen en ervoor zorgdraagt dat op 1 april 2024 de dienstverlening vlekkeloos kan worden opgestart. Daarnaast zorgt de dienstverlener ervoor dat de locaties die later worden toegevoegd op dezelfde wijze worden opgestart.

3.2 Opstartplan

Dienstverlener draagt zorg voor een geruisloze contractovergang bij aanvang van het nieuwe contract. Er wordt hiertoe een gedetailleerd opstartplan overlegd minimaal 6 weken voor aanvang van de startdatum van het nieuwe contract. Dienstverlener houdt de gemeente wekelijks op de hoogte van de voortgang gedurende de opstartperiode en tot 6 weken na ingangsdatum van het contract. Met name de personele invulling is hierin een belangrijk thema.

4 Glasbewassing en gevelonderhoud

4.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. 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 juli 2023. 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 de verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften volgens de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf in acht genomen. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit.

De dienstverlener informeert gemeente 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 gemeente ter beschikking gesteld.

4.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met gemeente over de exacte data van uitvoering en oplevering, deze data worden in overleg vastgesteld.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van gemeente.
- Als de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan gemeente. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- Ook op verzoek van gemeente 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 ook deel van uit.

Als door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan gemeente en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen volgens bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Gemeente Sliedrecht stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

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

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan gemeente 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.

4.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan gemeente Sliedrecht. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbbon getekend. Deze prestatieverklaring wordt bij de factuur per locatie gevoegd.

5 Sanitaire artikelen

De dienstverlener vult de sanitaire verbruiksartikelen aan en meldt gebreken bij de verantwoordelijke van gemeente op de betreffende locatie. Gemeente Sliedrecht krijgt van de dienstverlener tijdig een melding als de voorraad aangevuld moet worden.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

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

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

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt als 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

Gemeente Sliedrecht 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 gemeente Sliedrecht de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam geschoold en betrouwbaar personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Daarnaast moeten medewerkers van de dienstverlener voldoen aan de huisregels die gelden voor de specifieke locaties waar mensen werkzaam zijn.

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

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

Alle medewerkers hebben bij aanvang van de werkzaamheden een basisinstructie gehad en binnen 3 maanden de basisopleiding voor vakgeschoold schoonmaker genoten. Daarnaast hebben alle medewerkers binnen hun vermogen vaardigheden ontwikkeld die nodig zijn om wanneer van toepassing overdag effectief en communicatief de schoonmaakwerkzaamheden uit te kunnen voeren.

7.2 Aanwezigheidsregistratie

In het logboek wordt per locatie dagelijks door de medewerkers na uitvoering van de schoonmaak-werkzaamheden afgetekend, zodat aanwezigheid kan worden gecontroleerd.

Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil gemeente 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.

7.3 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van gemeente Sliedrecht, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener. De VOG geldt voor onderwijs en/of algemeen afhankelijk op welk project de medewerker werkzaam is.

7.4 Bedrijfskleding

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

7.5 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 gemeente

worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan gemeente Sliedrecht voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van gemeente Sliedrecht worden direct gemeld aan de contactpersoon van gemeente.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw 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 stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de BAR-organisatie ter beschikking.

7.6 Schade

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

8 Communicatie

8.1 Taal

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken.

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

Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente naast persoonlijk contact ook middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

8.2 Communicatie algemeen

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

Deze functionaris is het vaste aanspreekpunt en zorgt voor continuïteit in de dienstverlening en kennis van het contract.

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

8.3 Overleg tussen gemeente Sliedrecht en dienstverlener

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

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

Onderwerpen die minimaal aan de orde komen per overlegvorm zijn:

Strategisch 1 x per jaar

- Ontwikkelingen branche
- Invulling Social Return en ontwikkelingen sociaal werkgeverschap
- Kwaliteitsmetingen en andere KPI
- Samenwerking tussen dienstverlener en gemeente
- Verbetersuggesties samenwerking, kwaliteit en resultaat
- Financiële ontwikkelingen contract

Tactisch 4 x per jaar

- Kwaliteitsborging
- Personele ontwikkelingen en continuïteit
- Samenwerking
- Managementinformatie
- Opvolging eisen PvE
- Klachtenontwikkeling
- Voortgang glasbewassing en periodiek vloeronderhoud

Operationeel 12 x per jaar

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

De dienstverlener draagt vooraf zorg voor de agenda (factisch en strategisch) en nadien voor bondige schriftelijke verslaglegging.

Na gunning wordt de communicatie op maat afgestemd.

8.4 Managementinformatie

Gemeente Sliedrecht wil gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie beschikken. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan gemeente Sliedrecht. De managementinformatie bevat in elk geval:

- Omzetbedragen per locatie regulier en extra werk.
- Status van geplande laag frequente werkzaamheden versus realisatie (glasbewassing en vloeronderhoud).
- Ziekteverzuim en verloop onder personeel.
- Klachten per locatie
- Overzicht kwaliteit adhv controles en verbeteracties.
- Locatiebijzonderheden en samenwerking op locatie.
- Contractmutaties.

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

8.5 Gebouwinformatieboek

De dienstverlener verstrekt een projectinformatieboek aan gemeente Sliedrecht. Het projectinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op de locaties, de werkplanningen en -procedures en bevat de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en gemeente;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Gemeente Sliedrecht geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

9.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR-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, sportruimten, leslokalen en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd volgens NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Gemeente Sliedrecht (of een door gemeente aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Er zijn minimaal twee (2) meetmomenten per jaar.

Gemeente Sliedrecht is vrij om zonder opgave van redenen van het aantal meetmomenten per jaar af te wijken.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; volgens NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn. Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze bij de meting aanwezig is.

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.

9.1.1 Vervolgstappen bij afkeur

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

Vervolgstappen:

- In het geval van een afkeur zijn de kosten van de eerste meting voor dienstverlener.
- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Gemeente brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener
- Als bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.

9.1.2 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 als minimaal 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.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2023
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2023.1	6-3-2023	Voldoende
2023.2	17-6-2023	Onvoldoende
2023.2h1	1-7-2023	Voldoende
2023.3	24-9-2023	Voldoende
2023.4	13-12-2023	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0