

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud
Gemeente Westland**

Programma van Eisen



Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
GemWL-EA-MvD/SW-2023
November 2023



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	4
1.4	Locatie bijzonderheden	4
1.5	Gescheiden afval	5
1.6	Facturatie	5
1.7	Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden	6
1.8	Contractmutaties	6
1.9	Maatregelen vanuit overheidswege	6
1.10	Nulmeting	7
2	Regiewerkzaamheden	8
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	8
3	Glasbewassing en gevelonderhoud	9
3.1	Prijzen	9
3.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud	9
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	9
3.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	9
3.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	10
3.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	10
4	Sanitaire voorzieningen	11
4.1	Vervanging huidige dispensers	11
4.2	Voorraadbeheer	11
4.3	Storingen en defecten	11
5	Materialen, middelen, machines en milieu	12
5.1	Materialen, middelen en machines	12
5.2	Machines en elektrische veiligheid	12
5.3	Milieu	12
6	Personeel en Organisatie	14
6.1	Personeel	14
6.2	Overname personeel	14
6.3	Diversiteit en inclusie	14
6.4	Aanwezigheidsregistratie	14
6.5	Verklaring omtrent het gedrag	14
6.6	Legitimatie	14
6.7	Bedrijfskleding	15
6.8	Veiligheid	15
6.9	Schade	15
7	Communicatie	16
7.2	Overleg tussen gemeente Westland en dienstverlener	16
7.3	Managementinformatie	16
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	16
7.5	Logboek	16
7.6	Locatie informatieboek	17
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	18
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	18
8.1.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering	18
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	18
8.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	19
8.2	Programma van Eisen (PvE) audit	19
8.3	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	20
8.4	Inzet social return	20

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat

P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

P4. Aanwijzingen glasbewassing

P5. Fotoboek gemeentelijke schoonmaakdiensten (locatieoverzicht)

1 Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Werkbare dagen

Bij de gemeente Westland wordt gedurende maximaal vijf dagen per week schoongemaakt. Gymzalen kennen alleen schoonmaak in 40 schoolweken. De gemeente Westland is gedurende nationale feestdagen gesloten.

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment tussen 7:00 en 16.00 uur voor de kantooromgevingen, de gymzalen kunnen alleen schoon gemaakt worden tussen 6:00 en 8:00.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

1.3 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

De gemeente Westland verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

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

De vloeren van de gymzalen worden voor een deel inspanningsgericht uitgevoerd. Hierbij gaat het om de periodieke reinigingsbeurten van de vloeren en het wekelijks schrobben van de vloeren. In het bijgevoegde calculatiemodel is een mogelijkheid toegevoegd om een prijs voor deze werkzaamheden op te geven. Hierin wordt de frequentie voorgeschreven en de uit te voeren handelingen zijn opgenomen in de bijgevoegde opleverstaat.

1.4 Locatie bijzonderheden

Bij de gemeente zijn de volgende locaties met bijzonderheden:

- Bij het Heilige Geesthofje is de mogelijkheid om het afval in een container achter de kapel te deponeren.
- De frequentie van schoonmaak bij de opslag begraafplaats Wateringen is 4 x per week maandag t/m donderdag.
- Bij het Baarhuis en de begraafplaats in Monster, de begraafplaats Naaldwijk, de opslag begraafplaats Maassluis en Pers. Onderkomen begraafplaats 's-Gravenzande wordt 1x per week schoongemaakt. De beurt kan op alle doordeweekse werkdagen gepland worden behalve op vrijdag.
- Graf Herckenrath wordt 1x per jaar schoon gemaakt zoals omschreven in tabblad additioneel van de calculatie
- Kerktorens in de Lier, Monster, Wateringen en Naaldwijk worden 1x per jaar schoon gemaakt zoals omschreven in tabblad additioneel van de calculatie.
- Toiletunit Prinsenbos: de toiletunit wordt in het zomerseizoen dagelijks schoongemaakt waarbij in april t/m oktober ook in het weekeind wordt schoon gemaakt. Een prijs hiervoor kan worden opgegeven in het tabblad additioneel van de calculatie.
- Bij de gemeente werven kan afval bij de ter plaatse zijnde milieustraten worden gedeponeerd ten behoeve van de afvalverwerkers.
- Bij de Hofboerderij, alle gymzalen en bij De Vang de afvalcontainers door de dienstverlener buiten gezet te worden op de ter plaatse beschikbaar zijnde aanbiedplaats en ook weer te worden binnen gehaald. Het een en andere conform de ter plaatse geldende regelgeving of afspraken.

- De gemeente Westland heeft voor elektrische voertuigen eigen laadpalen. De dienstverlener heeft de mogelijkheid voor maximaal 1 voertuig per locatie gebruik te maken van deze palen tegen een vergoeding ter hoogte van het geldende tarief op de publieke parkeerplaatsen in de gemeente Westland. Deze palen zijn te gebruiken met een door de gemeente verstrekte laadpas en de kosten voor het laden zijn voor de dienstverlener. De volgende locaties zijn voorzien van oplaadpunten:
 - Gemeentewerf Naaldwijk
 - Gemeentewerf Monster
 - Loods Nijverheidsweg
 - Opslag Begraafplaats WA
 - Baarhuis en pers. Begr.plaats MO
 - Pers. Begraafplaats NW
 - Opslag Begraafplaats MA
 - Pers.onderkomen Begraafpl. GZ

Afspraken over het gebruik en de te betalen vergoeding worden na gunning besproken.

1.5 Gescheiden afval

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt restafval ingezameld. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Bij de Hofboerderij, alle gymzalen en bij De Vang moeten afvalcontainers langs de weg gezet worden door de opdrachtnemer. De dagen waarop dit moet gebeuren worden na gunning afgestemd.

Bij de gemeentewerf is de dienstverlener verantwoordelijk voor het afvoeren van het afval naar centrale verzamelcontainers. Het afval op de werven wordt bij de pantry's gescheiden verzameld in de stromen PMD, rest, GFT en niet vertrouwelijk papier.

De dienstverlener levert zakken welke passen in de afvalbakken van gemeente Westland en passend zijn voor de afvalstroom die hierin verzameld wordt.

Vertrouwelijk papier wordt apart ingezameld en valt buiten de scope.

1.6 Facturatie

Facturatie vindt plaats door facturen éénmalig in Pdf-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl. Facturatie gebeurt na levering of maand achteraf.

De volgende kenmerken moeten minimaal op de factuur worden vermeld:

- Projectnummer
- Verplichtingenummer
- De datum van geleverde dienstverlening
- Het btw-bedrag
- Btw-nummer van Opdrachtnemer
- KvK-nummer van Opdrachtnemer
- Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer

Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.

Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.

1.7 Schoonmaakovereenkomst en Algemene voorwaarden

De opdrachtnemer accepteert de Overeenkomst schoonmaakonderhoud en glasbewassing en de Algemene voorwaarden voor leveringen en diensten VNG (2018) zonder voorbehoud. https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2018/vng-model-algemene-inkoopvoorwaarden_20180306.pdf

Daar waar voornoemde documenten niet in voorzien, wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden voor schoonmaakwerkzaamheden vastgesteld door de Brancheorganisatie Schoonmakend Nederland (versie december 2020). <https://www.schoonmakendnederland.nl/kennisbank/onderwerpen/algemene-voorwaarden>

1.8 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 de gemeente Westland dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt gemeente Westland dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De gemeente Westland 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 gemeente Westland en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Westland en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.9 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt gemeente Westland met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van het contract kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

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.

1.10 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente Westland en de huidige dienstverlener(s) 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 de gemeente Westland 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 drie 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 nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Westland, 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.).

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

3 Glasbewassing en gevelonderhoud

Onder glasbewassing en gevelonderhoud vallen de volgende onderdelen:

- Glasbewassing inclusief directe omlijsting
- Reiniging gevelbeplating
- Verwijderen vervuiling uit de dakgoten
- Daken bladvrij maken.

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing, gevelonderhoud, daken en dakgoten 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.

3.2 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum mei 2023. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door de gemeente Westland 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.

3.3 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 uit Arbowet en Arbocatalogus 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. De gemeente Westland behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de gemeente Westland 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 de gemeente Westland ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen glasbewassingswerkzaamheden uitgevoerd.

3.4 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 locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de gemeente Westland over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de gemeente Westland 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 de gemeente Westland.

- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de gemeente Westland. 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 de gemeente Westland kan worden afgeweken van de planning.

3.5 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 de gemeente Westland en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Gemeente Westland 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.

3.6 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 Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan gemeente Westland 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 gemeente Westland 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 gemeente Westland gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de gemeente Westland opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

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

Na oplevering wordt een werkbond 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 de gemeente Westland de werkbond van zijn naam en handtekening.

4 Sanitaire voorzieningen

De gemeente Westland heeft zelf een overeenkomst met een derde leverancier. Het leveren van sanitaire voorzieningen en theedoeken is in deze overeenkomst ondervangen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aanvullen en voorraadbeheer van deze producten. Ook geeft de dienstverlener storingen aan de dispensers door aan de facilitair contact persoon van de betreffende locatie.

4.1 Vervanging huidige dispensers

Gemeente Westland is momenteel in de procedure om een nieuwe overeenkomst af te sluiten met een leverancier voor sanitaire voorzieningen en theedoeken. De verwachting is dat dit voor de start van de nieuwe overeenkomst voor schoonmaak en glasbewassing is afgerond en operationeel is. In dit geval is dit PvE van toepassing. Mocht het zo zijn dat de nieuwe sanitaire leverancier nog niet operationeel is bij start, dan worden voor de overbrugging tijdens de implementatie afspraken gemaakt over de werkwijze inzake sanitaire voorzieningen.

4.2 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen wordt door de dienstverlener geborgd. 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 vult de dispensers en theedoeken aan vanuit de daarvoor bestemde opslagruimten bij de locaties.

Bij de gymzalen en begraafplaatsen is vaak beperkte opslag mogelijk. De centrale voorraad sanitaire voorzieningen en theedoeken wordt opgeslagen bij de werven en grotere locaties. De dienstverlener zorgt ervoor dat vanuit deze voorraad de kleinere locaties gevuld en bevoorraad worden.

4.3 Storingen en defecten

Storingen en defecten worden verholpen door gemeente Westland. Het vervangen van de automaten wordt ook door gemeente Westland georganiseerd. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij bij storingen en defecten een melding doen bij de facilitair contactpersoon van de locatie.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de gemeente Westland 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 de gemeente Westland.

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

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.

5.2 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.

5.3 Milieu

De gemeente Westland 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 de gemeente Westland de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de gemeente Westland maakt 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.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

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

6.2 Overname personeel

Indien overname personeel van toepassing is binnen deze opdracht wordt door de partijen de voorschriften van art. 38 uit de CAO schoonmaak gevolgd.

6.3 Diversiteit en inclusie

Opdrachtnemer garandeert een eerlijke en gelijke beloning van alle medewerkers/kandidaten, op basis van de inhoud binnen dit aanbestedingsdocument.

Opdrachtnemer werft mensen op basis van hun capaciteiten en laat zich niet leiden door de culturele achtergrond, fysieke beperking, genderidentiteit, geloofsovertuiging, geaardheid of leeftijd.

6.4 Aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de gemeente Westland 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 aanwezigheidsregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.5 Verklaring omtrent het gedrag

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

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van de gemeente Westland werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.6 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de gemeente Westland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.7 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Westland goedgekeurde, 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. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de gemeente Westland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

6.8 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 Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente Westland 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 de gemeente Westland 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 de gemeente Westland worden direct gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Westland.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert de gemeente Westland 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 de gemeente Westland ter beschikking.

6.9 Schade

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

7 Communicatie

7.1 Taal

Het uitvoerend personeel spreekt en verstaat Nederlands of Engels op een dusdanig niveau dat communicatie over werkzaamheden mogelijk is. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

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

7.2 Overleg tussen gemeente Westland en dienstverlener

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

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

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de gemeente Westland. Voor het operationele overleg volstaat een actieoverzicht.

De dienstverlener stelt vaste contactpersonen en vervanger aan voor alle communicatie tussen de Gemeente Westland en dienstverlener. De gemeente Westland stelt hiervoor ook een vaste contactpersoon en vervanger aan.

In het eerste contractjaar wordt tijdens het tactisch overleg de dienstverlening geëvalueerd. De invulling hiervan zal na gunning tussen de gemeente Westland en dienstverlener worden besproken. Vanaf het tweede contractjaar zal de evaluatie halfjaarlijks plaatsvinden.

7.3 Managementinformatie

De gemeente Westland 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 de gemeente Westland. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats, echter de onderwerpen die minimaal in de rapportage terug moeten komen zijn:

- Kwaliteit op de locaties
- Overzicht financieel
- Klachten
- Overzicht personeel (VOG, opleidingen, verloop en verzuim)
- Inzet SROI

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

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

7.5 Logboek

Per locatie wordt door de dienstverlener een logboek verstrekt. Dit logboek wordt op een in overleg met gemeente Westland bepaalde plek neergelegd. In dit logboek wordt door de aanwezigheid van de medewerker middels een paraaf afgetekend. Daarnaast is het logboek bedoeld voor communicatie over de dagelijkse gang van zaken tussen gemeente Westland en de dienstverlener. Meldingen in het logboek worden de eerstvolgende werkdag opgelost en afgetekend.

7.6 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan de gemeente Westland. Het locatie informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op de locaties, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en gemeente Westland;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- opleverstaat en voor de gymzalen een periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente Westland 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 Westland geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

De gemeente Westland 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.

8.1 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%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De gemeente Westland (of een door de gemeente Westland aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Twee keer per jaar zal een meetdag plaatsvinden. Op deze dag wordt een selectie van de panden gecontroleerd. De gemeente Westland is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie en benadering af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontfen.

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 opleverstaat, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden binnen de gymzalen, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 3 werkdagen 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.

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De gemeente Westland brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is de gemeente Westland gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente Westland het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **7** als norm.

Het cijfer **7** wordt behaald indien 70% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer			2022
Technische kwaliteit			
Meting	Datum	Resultaat	
2022.1	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	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

8.2 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.

{naam opdrachtgever}	Locatie	{naam locatie}				
	Nummer	{nummer meting}				
	Medw.	{medewerker}				
	Datum	{datum uitvoering meting}				
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 Aanwezigheid VOG			5	0		
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0		
3 Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0		
4 Draagt men verstrekte badge			4	0		
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0		
6 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0		
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0		
8 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0		
9 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0		
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0		
			41	0		
Eindscore minimaal een 9,0 conform PVE			Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:	

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

8.3 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt de gemeente Westland, 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 de gemeente Westland. 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 conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

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

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de gemeente Westland 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.

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

8.4 Inzet social return

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja voldaan
Nee niet voldaan