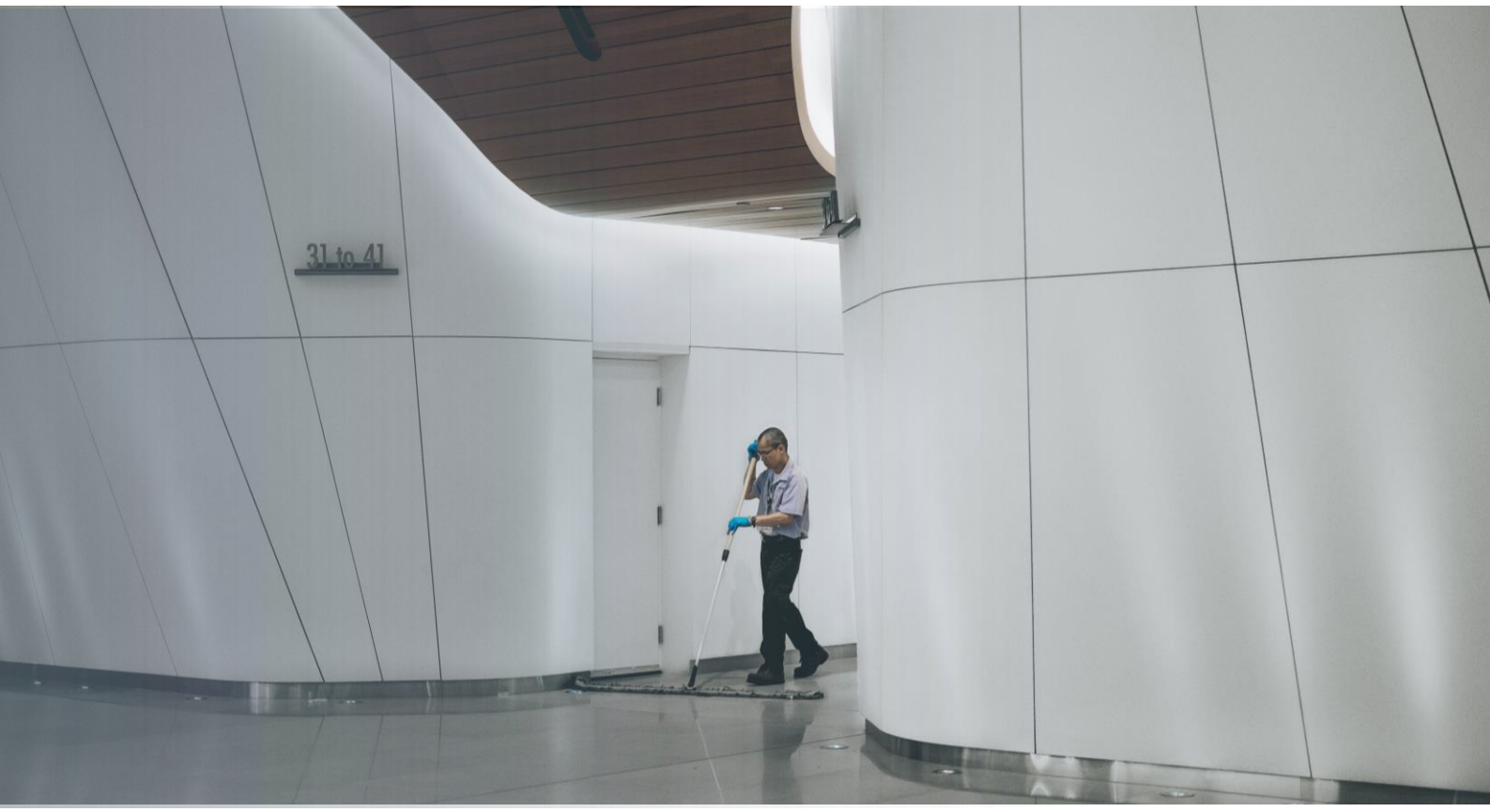
Nieuwegracht 24a
3512 LR Utrecht
+31 (0)30 273 50 70
info@vfm.nl
www.vfm.nl



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en glasbewassing Gemeente Steenwijkerland

Kenmerk:	2024-012761
Datum:	19-8-2024
Versie:	1.0
Status:	Definitief

Steenwijkerland

VFM facility experts

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening 3
   1.1 Gewenste contractvorm 3
   1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden 3
   1.3 Overige werkzaamheden 6
   1.4 Extra werkzaamheden 7
   1.5 Werkdagen en werktijden 7
   1.6 Gebruik materialen en middelen 7
2. Glasbewassing 9
   2.1 Richtlijnen 9
   2.2 Scope glasbewassing 9
   2.3 Meters en frequenties 9
   2.4 Organisatorische voorwaarden 9
   2.5 Kwaliteit glasbewassing 10
3. Sanitaire middelen 11
   3.1 Scope 11
4. Personele organisatie 12
   4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform CAO 12
   4.2 Management Opdrachtnemer 12
   4.3 Schoonmaakmedewerkers 13
   4.4 Veiligheid 15
5. Communicatie en contractmanagement 16
   5.1 Communicatie 16
   5.2 Implementatiefase 17
   5.3 Nulmeting 17
   5.4 Meldingen 17
   5.5 Signaleringstaken en bezettingsgraad 18
6. MVO 20
   6.1 Goed werkgeverschap 20
   6.2 Milieu 20
   6.3 VGWM-plan 21
7. Kwaliteit en monitoring 23

We facilitate.

7.1 Klanttevredenheid 23
7.2 Technische kwaliteit 24
7.3 Bedrijfsvoering 25
7.4 MVO 25

1. Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

1.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten. De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

1.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in bijlage 3 is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

Ruimten die buiten de scope vallen zijn:

- Technische ruimten;
- Medewerkers van het werkcafé zijn gedurende de dag verantwoordelijk voor de naloop in het restaurant van de tafels en de stoelen na de pauzes. Het dagelijkse en periodiek onderhoud van het restaurant is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer;
- Archief ruimten.

Er mag niet worden schoongemaakt in ruimten waar op dat moment overleg plaatsvindt. Bij activiteiten in de ‘bestuursvleugel’ dient de schoonmaakmedewerker vooraf te checken of ruimten toegankelijk zijn voor de schoonmaak.

Op locatie MFC De Zuidwester zijn een aantal tijdelijke units neergezet die ook meegenomen moeten worden in de schoonmaakwerkzaamheden. Het gaat om 7 units, van totaal 123 m2 meter. Na gunning dient in overleg verder invulling gegeven te worden aan de werkzaamheden op deze tijdelijke units.

1.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage 3:

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

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

a. Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
   - Moeten:
     - vrij van gehecht vuil;
     - vrij van los vuil en dicht stof;
     - vrij van methodefouten;
     - aanslag vrij zijn;
     - vrij van afval zijn;
     - tot 3 meter spinragvrij zijn;
     - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in bijlage 9;
   - Mogen:
     - licht stof bevatten;
     - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.

b. Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;

c. Aanvullend geldt dat de bovenkant van de boekenkasten stofvrij moeten zijn indien deze beschikken over een topbord (bovenkant) tot 2.00 meter. Boeken en planken maken geen onderdeel uit van de uitvraag;

d. Aanvullend geldt dat de oppervlakken en ruimte direct rondom het scherm van de uitleenapparaten stof- en vlekvrij dient te zijn;

e. Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
   - Moeten:
     - Urineluchtvrij zijn;
     - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
   - Mogen:
     - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.

f. Aanvullend geldt voor vloeren:
   - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
   - Linoleum vloeren: gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlekvrij is;
   - Zachte vloerbedekking: het vlek verwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.).;

g. Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

1.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen. Indien dit structureel aan de orde is dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

a. Kopieerapparaten, repro-, computer- en randapparatuur, beamers, projectieschermen en andere AV middelen (m.u.v. omlijstingen en kleine schermen in vergaderzalen);
b. Het te beschrijven gedeelte van whiteboards, whiteboardwanden, glas waarop geschreven mag worden en het projectie deel van digiborden;
c. Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren/traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
d. Het vlekvrij maken van plafonds;
e. Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
f. Boeken, binnenzijden kasten;
g. Beveiligingscamera's, binnenzijde van keukenapparatuur, koffiezetapparaten;
h. Raambeschutting;
i. Kunstobjecten (m.u.v. omlijstingen).

1.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties:

- Dagelijks: sanitaire ruimten, bureaukamers en verkeersruimten in openbaar gebied. De ruimten die bestemd zijn voor bezoekers dienen vóór openingstijd te voldoen aan de opleverkwaliteit.
- Eenmaal per dag wordt een nalooproonde gelopen van alle sanitaire ruimten Gemeentehuis.
- De dagelijkse reguliere werkzaamheden in het werkcafé bestaan uit het schoonhouden van het meubilair en de vloeren buiten de keuken om. De uitgiftebalie, keuken en apparatuur wordt door eigen personeel schoongehouden. Zo ook de tafels en vloer na de lunch.
- Wekelijks: verkeersruimten niet openbaar gebied en overige ruimten.
- Maandelijks: tribune van gymzaal.

Opdrachtnemer dient na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

1.2.5 Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden uitgevoerd om aan de kwaliteitseisen te voldoen. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter en dieptereiniging. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- 2x per jaar: sanitaire ruimten
- 4x per jaar: vloeren werkcafé inclusief vloeren van werkruimten achter de uitgiftebalie, keuken en magazijn.
- Op afroep: periodiek vloeronderhoud

Opdrachtnemer levert voor de start van een nieuw jaar een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

1.2.6 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- Het ontkalken van sanitaire objecten;
- Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- Het reinigen van voegen tussen tegels;
- Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

1.3 Overige werkzaamheden

1.3.1 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s). In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 9 zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen. Op de locaties worden de afvalstromen plastic, restafval, GFT, PMD en papier gescheiden ingezameld (Gemeentehuis en Gemeentewerf). In de overige locaties wordt alles als restafval verwerkt.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- Op alle locaties ledigen van de afvalbakken (m.u.v. containers met vertrouwelijk papier);
- Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde centrale containers;
- Buiten- en binnenkant afvalbakken schoonmaken;
- Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken.

1.3.2 Mokkenlogistiek

In het gemeentehuis worden porseleinen mokken aangeboden voor zowel medewerkers als bezoekers. Per dag worden er gemiddeld 600 tot 700 mokken gebruikt. De mokken worden op 5 centrale plekken in het gebouw op mobiele karren ingezameld voor de schoonmaak. Op 9 verschillende plaatsen (pantry's) in het gebouw worden de porseleinen mokken voor gebruik aangeboden.

De logistiek en de afwaswerkzaamheden dienen tussen 7.15 uur en 9.45 uur uitgevoerd te worden. Hiervoor zijn twee professionele vaatwassers beschikbaar. Op dit moment worden deze werkzaamheden van dinsdag tot en met vrijdag uitgevoerd in 12 uren per week.

1.4 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de facilitaire afdeling van het Gemeentehuis of de gemeentelijke beheerder gymzalen. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren.
- Opdrachtnemer levert de gespecificeerde offerte aan.
- Opdrachtgever verstrekt de opdracht via e-mail voor uitvoering van het extra werk.
- Opdrachtnemer dient de juiste omschrijving te vermelden op de factuur i.v.m. de accordering hiervan.
- Opdrachtnemer verstrekt bij facturering een werkbon die afgetekend dient te worden.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

1.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud staan per locatie weergegeven in de Dienstverleningsmatrix in bijlage 9, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen staan in het prijzenformulier, tab 2.

In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 9 zijn mogelijke schoonmaaktijden aangegeven per locatie. Op alle locaties, wordt overwegend tijdens de openingstijden van de locaties schoongemaakt. Storende activiteiten, zoals stofzuigen, in kantoorruimtes dienen altijd in overleg met de gebruiker plaats te vinden.

Opdrachtnemer dient periodiek onderhoud aan vloeren enkel uit te voeren op momenten dat er weinig medewerkers (en geen bezoekers) aanwezig zijn (buiten openingstijden). Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.

1.6 Gebruik materialen en middelen

1.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van

het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

1.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

1.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

De Opdrachtnemer 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 moeten, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van 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.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

2. Glasbewassing

2.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

2.2 Scope glasbewassing

Tot de glasbewassing behoren:

a. Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
b. Het separatieglas en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
c. Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d..
d. Lichtkoepels en dakglas zijn onderdeel van het buiten- en binnenglas.

2.3 Meters en frequenties

In het Prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie.
De vierkante meters van het separatieglas zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad. Opdrachtnemer dient bij aanvang van het contract een 0-meting uit te voeren van de m2 glasbewassing.

2.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Inschrijver;
- Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- Na oplevering worden opdrachtbonnen getekend door Opdrachtgever. Deze bon wordt bij de factuur gevoegd;
- De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;

- Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Deze kosten zijn voor Opdrachtnemer. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

2.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
    - Het vlekvrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
    - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
    - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
    - Het verwijderen van het lekwater.
- Glasbewassing buiten- en binnengevel dienen op hetzelfde moment plaats te vinden, één en ander in overleg;
- Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

2.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord gaan met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor de betreffende locatie vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- Indien eenmaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft de Aanbestedende dienst het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan de Aanbestedende dienst besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere Opdrachtnemer.

2.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (conform paragraaf 2.2) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

3. Sanitaire middelen

3.1 Scope

Op alle locaties bevinden zich in de sanitaire ruimten en pantry's foam dispensers en handen droog voorzieningen met losse papieren handdoeken. Daarnaast bevinden zich in de sanitaire ruimten ook andere middelen die bijgevuld, vervangen en opgehaald moeten worden door Opdrachtnemer. In bijlage 9 Dienstverleningsmatrix is een overzicht te zien op welke locaties deze werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- Vouw handdoekjes;
- Toiletpapier;
- Handzeep;
- Toiletbrilreiniger en dispenser;
- Afvalbakken;
- Dameshygiëneboxen.

4. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform CAO

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende CAO bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Deze gegevens zijn op te vragen bij de huidige Opdrachtnemer Effektief.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Indien één van de huidige medewerkers niet wordt overgenomen, dan wel tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt vervangen door een andere medewerker waarmee een kostenbesparing gerealiseerd kan worden, wordt de vermindering in kosten doorberekend aan Opdrachtgever.

Bij vervanging van medewerkers dient Opdrachtnemer waar mogelijk een nieuwe medewerker met afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten, zie ook de paragraaf met betrekking tot Social Return.

4.2 Management Opdrachtnemer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

4.2.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. De Opdrachtgever wil één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan. Deze leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een (tijdelijke) nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en frequent (minimaal tweewekelijks) contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon vaardig is voor het invullen van het gevraagde

serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen. De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- De uitvoering van de Overeenkomst;
- Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil één vast aanspreekpunt, die zichtbaar aanwezig is. De Operationeel Coördinator zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

4.3 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

4.3.1 Profiel

De volgende eisen worden gesteld aan de in te zetten medewerkers op alle locaties:

a. Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een ‘Basisopleiding Schoonmaken’ (conform SVS of gelijkwaardig);
b. Leidinggevenden dienen te beschikken over een opleiding ‘Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0’ (conform SVS of gelijkwaardig);
c. Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
d. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;

e. De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
f. Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
g. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
h. Medewerkers dienen aan de geldende veiligheidsvoorschriften te voldoen;
i. Medewerkers nuttigen etenswaren in restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Gezien het specifieke karakter van het Gemeentehuis en de uitvoering van de werkzaamheden onder openingstijden, verwacht Opdrachtgever dat het personeel van Opdrachtnemer op deze locatie een positieve bijdrage levert aan de uitstraling en gastvrijheid op deze locatie. Opdrachtgever verwacht op deze locatie een hoge mate van servicegerichtheid, flexibiliteit, proactieve houding en representativiteit van de ingezette medewerkers.

4.3.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

4.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. Tevens dient iedere vijf jaar een nieuwe VOG voor medewerker aangevraagd te worden. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

4.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties. Opdrachtnemer dient hiervoor, bij voorkeur, een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

4.3.5 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt tags, sleutels om medewerkers van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. In de Dienstverleningsmatrix in bijlage 9 is per locatie het toegangsbeheer per specifieke situatie beschreven. Verlies of vermoedelijk verlies van tags of sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas/sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

4.4 Veiligheid

4.4.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

4.4.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

5. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

5.1 Communicatie

5.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatieteam	Projectteam	Binnen 1 maand na definitieve gunning	• Opstart- en implementatieplan; • Format (kwartaal) rapportage; • RI&E.
Strategisch	Accountmanager	Adviseurs facilitaire dienstverlening (contractmanagers)	1x per jaar	• Jaarrapportage; • Resultaten KPI's; • Financiële voortgang; • MVO en innovatie; • Ontwikkelingen intern/extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Adviseurs facilitaire dienstverlening (contractmanagers)	4x per jaar	• Kwartaalrapportage; • Resultaten KPI's; • Klantbeleving; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Inzet en kwaliteit medewerkers; • Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Gemeentehuis: bode Gemeentewerf: beheerder locatie Overige locaties: beheerder buitenlocaties	Op verzoek Opdrachtgever	• Mutaties; • Facturatie; • Knelpunten en verbeterpunten; • Operationele aangelegenheden.

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

5.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

5.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

5.3 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige Opdrachtnemer(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende Opdrachtnemer(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende Opdrachtnemer(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

5.4 Meldingen

5.4.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het FMIS (Topdesk) en logboek. Meldingen worden doorgestuurd aan Opdrachtnemer via de mail en/of in het logboek vermeld en dagelijks door de schoonmaakmedewerkers opgepakt.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een gespreksverslag en mogelijk verbeterplan.

5.4.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

5.4.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Het is van belang dat klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) vlot afgehandeld worden. Na gunning worden specifieke afspraken hierover gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij moet rekening gehouden worden met eventuele toezeggingen die Opdrachtnemer heeft gedaan tijdens de presentaties.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

5.5 Signaleringstaken en bezettingsgraad

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregeldheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregeldheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de Opdracht vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

1. De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
2. De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de facilitair medewerker van Opdrachtgever en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
3. Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De contractbeheerder van Opdrachtgever wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor gebruikers, zoals vuil, losliggend elementen, versleten vloerbedekking.

In het Gemeentehuis komt het regelmatig voor dat afdelingen minder bezet zijn. Deze afdelingen behoeven dan ook minder inzet van Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om dit te signaleren en met de Opdrachtgever af te stemmen welke andere werkzaamheden hiervoor kunnen worden uitgevoerd.

6. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

6.1 Goed werkgeverschap

6.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

6.1.2 Inclusieve samenleving

De Gemeente Steenwijkerland hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De Gemeente Steenwijkerland heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning minimaal 1% van de gefactureerde aanneemsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. Na gunning wordt gestreefd naar een verhoging van dit percentage. In bijlage 10 vindt u de toelichting van de werkwijze.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

6.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De Opdrachtnemer dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

6.2 Milieu

6.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;

- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient binnen een halfjaar na contractering een verbeterplan op te stellen om milieubelasting ten behoeve van de opdracht te verminderen. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: energie- en watergebruik, afval en afvalscheiding, verpakkingen en verpakkingskeuzes, gebruik van reinigingsmiddelen, transport (personeel en middelen) en opleiding en werkinstructies personeel.

6.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie.

6.2.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO2-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

6.3 VGWM-plan

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid. Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

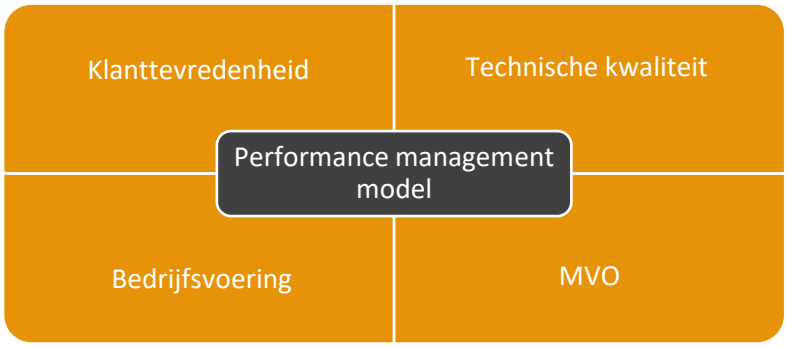
a. Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
b. Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantoortijden;
c. Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
d. Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
e. Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
f. Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
g. Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
h. Overige relevante procedures;
i. De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
j. Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
k. Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
l. Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
m. Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties

voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

7. Kwaliteit en monitoring

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

7.1 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever te bepalen in overleg met Opdrachtnemer. Eenmaal per contractjaar. Opdrachtgever doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald) Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid (bezoekers en medewerkers)	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever te bepalen in overleg met Opdrachtnemer. Eenmaal per contractjaar.
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

7.2 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	4x per jaar wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat, minimaal een keer per contractjaar
Procedure herstel (norm wordt niet behaald) 1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken; 3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
2. Indien eenmaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
3. Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
4. Indien een gebouw binnen één contractjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere Opdrachtnemer.

7.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Beloftescan	80% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
2.	Contract audit	90% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten (Contractaudit) en de gedane beloftes in aanbieding van Opdrachtnemer (Beloftescan). Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen 1 maand na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

7.4 MVO

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Conform paragraaf 6.1.2, aangevuld met hetgeen Opdrachtnemer heeft aangeboden in de Inschrijving	Rapportage door Opdrachtnemer

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)
Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.
Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.