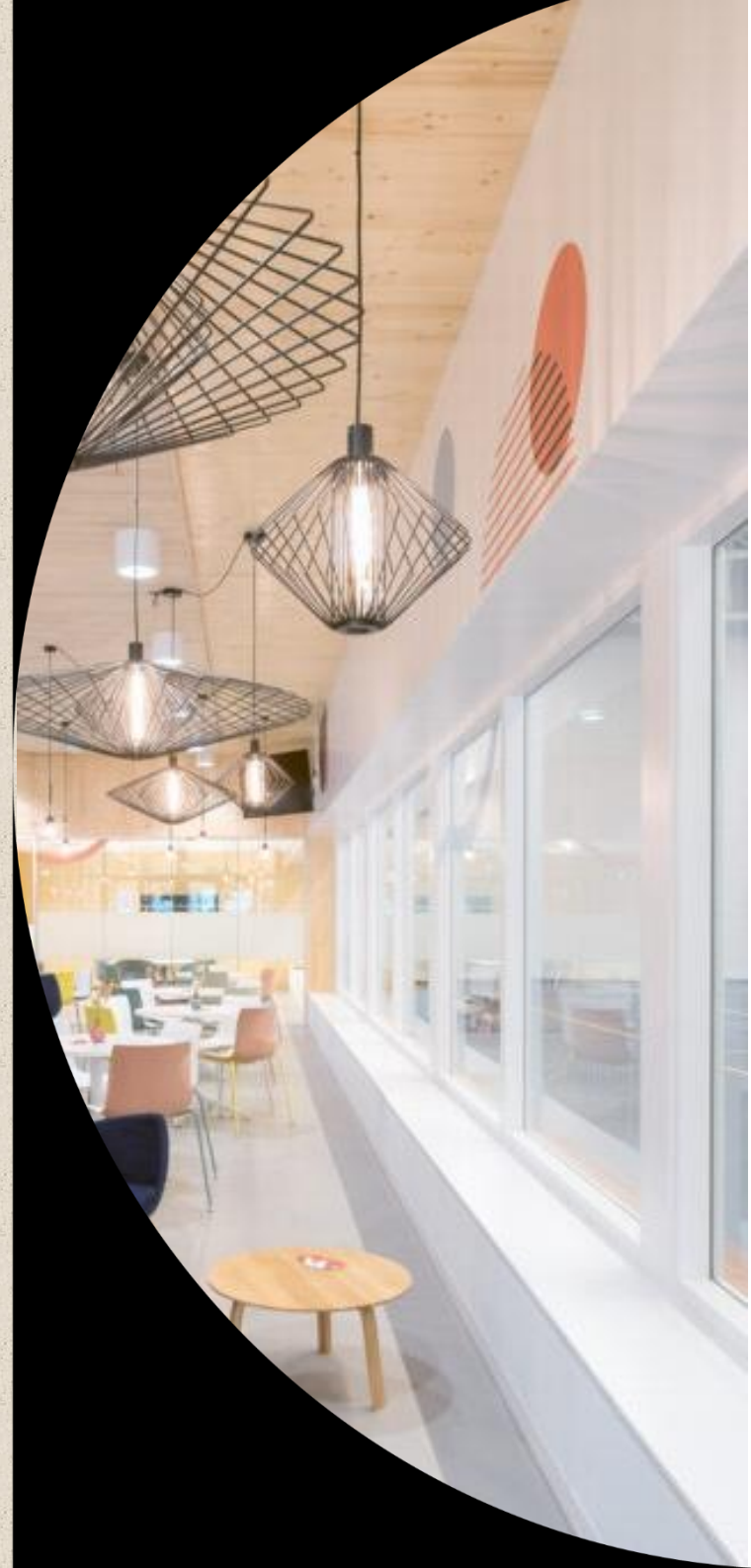


Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKONDERHOUD**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING	3
1.1. SCOPE	3
1.2. LOCATIES IN SCOPE	3
1.3. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA	4
1.3.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.4. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.4.1. PERCEEL 1	4
1.4.2. PERCEEL 2	4
1.5. AFVALTRANSPORT	5
1.6. NULMETING	5
1.7. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	5
2. EXTRA WERKZAAMHEDEN	5
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	5
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	5
3. GLASBEWASSING	6
3.1. DIENSTVERLENING	6
3.2. OPLEVERING GLASBEWASSING	6
3.3. PRIJZEN	6
3.4. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)	6
3.5. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING	6
4. SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	8
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE	8
6.1. PERSONEEL	8
6.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSRGISTRATIE	8
6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	8
6.4. VEILIGHEID	9
6.5. SCHADE	9
7. COMMUNICATIE	9
7.1. NEDERLANDSE TAAL	9
7.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE UITHOORN EN DIENSTVERLENER	9
7.3. CONTRACTMUTATIES	9

7.4. MANAGEMENTINFORMATIE	9
7.5. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	10
7.6. LOCATIE LOGBOEK	10
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	11
8.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR	11
8.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING	11
8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	11
8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER	12
8.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT	12
8.6. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	13
KWALITATIEVE VRAGEN	14

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. SCOPE

- het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- sanitaire supplies: het bijvullen van dispensers en signalering voorraadbeheer naar contactpersoon van gemeente Uithoorn. Gemeente Uithoorn heeft zelf een contract en bestelt voorraad;
- het uitvoeren van glasbewassing op afroep;
- het uitvoeren van vloeronderhoud op afroep;
- het verzorgen van schoonmaakonderhoud in het weekend in de wintermaanden op afroep;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.2. LOCATIES IN SCOPE

PERCEEL 1		
LOCATIE	WERKBARE DAGEN	BIJZONDERHEDEN
Gymzaal Meerwijk	40 weken / 200 werkbare dagen	Gewenste werktijden: • Gymzaal schoon voor de eerste gymlessen in de ochtend (07:00 leerkracht start met klaarzetten). • Overige ruimtes 16:00 – 18:00 uur.
MFA de Kuiper	52 weken / 255 werkbare dagen	Gewenste werktijden: • Gymzalen schoon voordat avondsport begint. • Overige ruimtes vanaf 17:30 uur.

Brede school Legmeer	40 weken / 200 werkbare dagen	Gewenste werktijden: • Gymzaal schoon voor de eerste gymlessen in de ochtend (07:30 leerkracht start met klaarzetten). • Overige ruimtes vanaf 16:00 uur.
't Buurnest	52 weken / 255 werkbare dagen	Gewenste werktijden: • Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden te bepalen. Er kan gedurende de hele dag schoongemaakt worden. Per oktober 2025 wordt de locatie gerenoveerd en komt het schoonmaakonderhoud te vervallen. <i>Onder voorbehoud van vertraging in de planning of wanneer Gemeente Uithoorn aanvullende schoonmaakbehoeften heeft, kan deze locatie weer aan het contract worden toegevoegd.</i>

PERCEEL 2		
LOCATIE	WERKBARE DAGEN	BIJZONDERHEDEN
MFA De Scheg	52 weken / 255 werkbare dagen	Gewenste werktijden: • Gymzaal schoon voor de eerste gymlessen in de ochtend (07:30 leerkracht start met klaarzetten). • Overige ruimte ook in de ochtend. <i>Gemeente Uithoorn wenst de mogelijkheid om schoonmaakonderhoud in het weekend op afroep en in de wintermaanden uit te laten voeren.</i>

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.3. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA

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

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.3.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

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

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan gemeente Uithoorn. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek. Betaling vindt plaats na uitvoering.

Vloeronderhoud op afroep

Het periodiek specialistisch vloeronderhoud wat geen onderdeel uitmaakt van de werkprogramma's en de laagfrequentie schoonmaakwerkzaamheden wordt in onderling overleg tussen de dienstverlener en de gemeente Uithoorn op afroep uitgevraagd. Na oplevering van het vloeronderhoud wordt er door gemeente Uithoorn een controle ronde uitgevoerd.

1.4. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Algemeen

- In de huidige situatie worden alle locaties door meerdere dienstverleners schoongemaakt, of doet opdrachtgever/huurders dit gedeeltelijk zelf.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze afsluiten van de locatie(s) en het activeren van het alarm. Indien hier niet aan is

voldaan, is de dienstverlener aansprakelijk voor de gevolgschade die hieruit kan voortvloeien.

- Gemeente Uithoorn is voornemens om voor de locaties van perceel 1 en 2, in totaal 3 tot 5 compacte versies van schrobzuigmachines, zoals een i-mop, aan te schaffen. De specificaties zijn nog niet bekend. De dienstverlener mag in haar aanbieding uitgaan van het gebruik van deze machines, zie ook de inzet van de overige machines in bijlage E1.

1.4.1. PERCEEL 1

- Brede school Legmeer heeft een wasmachineaansluiting ter beschikking.
- MFA de Kuyper: Op deze locatie zijn meerdere huurders en gebruikers. Optioneel kunnen huurders schoonmaak afnemen van de schoonmaakpartner van gemeente Uithoorn, de gemeente belast deze kosten door aan de verhuurder. Als voorbeeld wordt er wel eens ruimte verhuurd voor het organiseren van feesten in de Buurtkamer.
- Op de locaties MFA de Kuyper en brede school Legmeer is een schrob/zuigmachine aanwezig, welke eigendom is van Uithoorn. Deze machines worden gebruikt voor het dagelijks vloeronderhoud, conform het werkprogramma. De uitvoering en type schrobzuigmachine is opgenomen in bijlage E1. Alle schrobzuigmachines staan in afgesloten ruimtes, de dienstverlener krijgt hier toegang toe.
- Alle locaties behalve 't Buurnest hebben een digitaal slot en een salto tag voor het openen en sluiten.
- Voor afvaltransport: bij MFA de Kuyper, brede school Legmeer staan centrale containers. Gymzaal Meerwijk heeft geen centrale afvalcontainer. 't Buurnest afval kan bij MFA de Scheg gedeponerd worden.

1.4.2. PERCEEL 2

- MFA de Scheg heeft een schrobzuigrobot (Groveko robotics). De uitvoering en type schrobzuigrobot is opgenomen in bijlage E1. Dienstverlener mag deze gebruiken voor de sportzalen en is ook inzetbaar voor gangen.
- De schrobzuigrobot staat in een afgesloten ruimte, de dienstverlener krijgt hier toegang toe.
- Indien nodig kan een wasmachineaansluiting op de locatie MFA de Scheg gerealiseerd worden.

- MFA de Scheg heeft een digitaal slot met salto tag voor openen en sluiten.
- Voor afval transport staat bij MFA de scheg een centrale container.

1.5. AFVALTRANSPORT

Papier, karton en restafval wordt gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier wordt gedeponneerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.6. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met gemeente Uithoorn en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting bij te wonen bij een of meerdere locatie(s).

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

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

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener(s) een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.7. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38).

2. EXTRA WERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat gemeente Uithoorn, 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 de diverse beurtprizen 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 gemeente Uithoorn. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Uithoorn. Bij akkoord van ondertekent gemeente Uithoorn een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING

3.1. DIENSTVERLENING

De gemeente Uithoorn kan per locatie een opdracht geven voor het uitvoeren van een glasbewassingsbeurt. Een glasbewassingsbeurt bestaat uit het separatieglas (dubbelzijdig), binnen- en buitengevelglas.

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 locatie-delen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan gemeente Uithoorn en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing. De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.

Gemeente Uithoorn 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.

Uitzondering:

- Op de locatie brede school Legmeer worden plak(band)resten verwijderd door de dienstverlener.

3.2. OPLEVERING GLASBEWASSING

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

Na oplevering wordt een werkbbon 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 gemeente Uithoorn de werkbbon van zijn naam en

handtekening.

3.3. PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van beurtprijs zoals opgenomen in het calculatiemodel.

De beurtprijs betreft de glasbewassing van het separatieglas (dubbelzijdig), binnen- en buitengevelglas inclusief de kosten voor een hoogwerker of andere in te zetten bereikbaarheidsvoorzieningen.

Van een aantal locaties is het oppervlakte niet bekend. De dienstverlener verzorgt gelijktijdig met een RI&E een opname van de oppervlakte dat na opname aan het calculatiemodel toegevoegd wordt en verrekend wordt op basis van de afgegeven m2-tarieven. Het aantal beurten voor glasbewassing kan per jaar verschillen.

De gemeente Uithoorn behoudt zich het recht voor de glasbewassing door derden te laten uitvoeren.

3.4. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E)

Bij uitvraag van glasbewassing voor een specifieke locatie door de gemeente Uithoorn, is de dienstverlener verplicht voor deze locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. De kosten voor uitvoering van de RI&E zijn voor rekening van de dienstverlener. Hierbij worden alle voorschriften uit Arboret 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. Gemeente Uithoorn behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert gemeente Uithoorn schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan gemeente Uithoorn ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.5. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING

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 verantwoording verschuldigd aan gemeente Uithoorn 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 Uithoorn 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 Uithoorn gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan gemeente Uithoorn opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Het bijvullen van sanitaire voorzieningen.
- Het tijdig signaleren aan de contactpersoon gemeente Uithoorn wanneer voorraden aangevuld moeten worden.

Gemeente Uithoorn is verantwoordelijk voor:

- Bestellen van vullingen en aanleveren van voorraad op locatie

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

De gemeente Uithoorn stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De dienstverlener draagt zorg voor professionele en ordelijke opslag in lijn met de geldende wet- en regelgeving.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving en hebben een nette en representatieve uitstraling. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De dienstverlener kan op aanvraag aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd.

De dienstverlener draagt zorg voor de aanwezigheid van actuele Productinformatiebladen en Veiligheids-Informatie-Bladen (VIB) op de locaties. Daarnaast is er inzicht in de milieubelasting van de gebruikte middelen.

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

De gemeente Uithoorn stelt minimaal de volgende eisen aan de in te zetten middelen:

- 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.

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.

Medewerkers moeten zich op aanvraag/verzoek kunnen legitimeren of aan kunnen tonen dat deze medewerker werkzaam is voor de dienstverlener

De medewerkers van de dienstverlener zijn representatief in uitstraling en dragen eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Badge eventueel dragen.

6.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

De gemeente Uithoorn heeft bewust gekozen voor een inspanningsgericht contract op basis van werkprogramma's.

De gemeente Uithoorn stemt na gunning met de dienstverlener af op welke wijze de dienstverlener de aanwezigheid kan aantonen. De dienstverlener wordt verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvangs- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Registratie van aanwezigheid wordt alleen vereist wanneer de kwaliteit afwijkt of veel meldingen en klachten als gevolg hiervan ontstaan. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van gemeente Uithoorn, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op nummer 41 en 60. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente Uithoorn. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Uithoorn gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot gemeente Uithoorn (s) te ontfangen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan gemeente Uithoorn, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Dit geldt niet/ook voor medewerkers die al op locaties van gemeente Uithoorn werkzaam zijn en overgenomen worden.

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

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

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 gemeente Uithoorn 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 gemeente Uithoorn ter beschikking.

6.5. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van gemeente Uithoorn, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan gemeente Uithoorn.

7. COMMUNICATIE

7.1. NEDERLANDSE TAAL

De medewerkers beheersen de Nederlandse en/ of Engelse taal voldoende voor de professionele uitvoering van hun functie. Direct leidinggevenden, waaronder eveneens verstaan wordt de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de dagdagelijkse communicatie, hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

7.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE UITHOORN EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen gemeente Uithoorn en dienstverlener vindt plaats op het volgende niveau:

- Operationeel overleg, 1x per maand of vaker indien nodig.
Thema's: stand van zaken dienstverlening, ontwikkeling dienstverlening en (indien van toepassing) wijzigingen in het werkprogramma en klachten en afhandeling.
- Tactisch overleg per kwartaal.
Thema's: procesafwijkingen/resultaten kwaliteitsmetingen, analyse van klachten en afhandelingen, verbeterplannen, KPI resultaten.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan gemeente Uithoorn.

7.3. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

Bij substantiële veranderingen informeert gemeente Uithoorn de dienstverlener minimaal 6 weken van tevoren schriftelijk. Bij toevoeging of vervallen van locaties is dit minimaal 3 maanden van tevoren.

Gemeente Uithoorn en de dienstverlener signaleren wijzigingen samen en stemmen gezamenlijk de benodigde acties en aanpassingen vast tijdens het operationeel overleg.

7.4. MANAGEMENTINFORMATIE

Op aanvraag kan de gemeente Uithoorn specifieke managementinformatie uitvragen bij de dienstverlener.

7.5. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van gemeente Uithoorn is de dienstverlener tussen 08:00 en 22:00 aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van werkzaamheden.

7.6. LOCATIE LOGBOEK

Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente Uithoorn middels een logboek mogelijk is. De dienstverlener voorziet in een locatie logboek. Het logboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie en wordt ingezet om afwijkingen, meldingen of andere bevindingen te kunnen melden.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente Uithoorn 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.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	2x per jaar alle locaties	Minimaal 80% van de metingen voldoende 'goedkeur'
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,0.
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd.

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Uithoorn behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens 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.

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%
- Leslokalen: AQL 7%

8.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Gemeente Uithoorn (of een door gemeente Uithoorn aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is minimaal twee (2) maal per jaar. Gemeente Uithoorn is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontnemen. Gemeente Uithoorn behoudt zich het recht voor om deze kwaliteitsmetingen ook onaangekondigd uit te laten voeren.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Gemeente Uithoorn 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 gemeente Uithoorn gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen gemeente Uithoorn het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende = _____ = percentage voldoende = cijfer
Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

BEREKENING RAPPORTCIJFER			2024
Technische kwaliteit			
Meting	Datum	Resultaat	
2024.1	6-3-2024	Voldoende	
2024.2	17-6-2024	Onvoldoende	
2024.2h1	1-7-2024	Voldoende	
2024.3	24-9-2024	Voldoende	
2024.4	13-12-2024	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

8.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Een (1) maal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaak-overeenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaak-proces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

GEMEENTE UITHOORN						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
Aspecten Dienstverlening		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
2	Gebruik logboek			5	0	
3	Aanwezigheid verslag overlegvormen			5	0	
4	Aanwezigheid tijdsregistratie			5	0	
5	Signaleren sanitaire voorraad			5	0	
6	Aanwezigheid planning periodieke werkzaamheden			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				50	0	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer			

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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.

8.6. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

Na gunning benoemt gemeente Uithoorn, 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 gemeente Uithoorn. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

Een (1) maal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

KWALITATIEVE VRAGEN

Stabiliteit schoonmaakteam

Voor de Gemeente Uithoorn is het cruciaal dat er sprake is van stabiliteit in het schoonmaakteam en dat zij ook daadwerkelijk op locatie conform de uitgangspunten aanwezig zijn, de werkzaamheden uitvoeren en het kwaliteitsniveau realiseren.

Beschrijf op welke wijze u, gedurende de gehele contractperiode, de continuïteit in personele bezetting realiseert zowel van de leidinggevende(n) als de schoonmaakmedewerkers.

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- Welke uitdagingen worden voorzien in de stabiliteit van de bezetting van schoonmaakmedewerkers en leidinggevend(n) bij de start en gedurende de gehele contractperiode.
- Hoe de stabiliteit van de bezetting op de verschillende locaties geborgd wordt.
- Hoe u als werkgever de schoonmaakmedewerkers en leidinggevende(n) betrokken en gemotiveerd houdt.
- Welke bijdrage gemeente Uithoorn hierin kan leveren voor uw organisatie.

Aansturing en begeleiding

Gemeente Uithoorn begrijpt hoe cruciaal begeleiding en aansturing van de medewerkers is voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Beschrijf op welke wijze u, gedurende de gehele contractperiode, de zichtbare aanwezigheid, directe beschikbaarheid en bereikbaarheid van de leidinggevende(n) voor zowel de gemeente als de schoonmaakmedewerkers op de locaties realiseert en borgt.

Flexibiliteit en zelfstandigheid

Gemeente Uithoorn zoekt een schoonmaakdienstverlener die flexibiliteit biedt en goed kan inspelen op verschillende activiteiten op de locaties en indien nodig de schoonmaak bijstuurt of aanpast. Zelfstandigheid betekent voor Gemeente Uithoorn het inschatten en uitvoeren van werkzaamheden die bijdragen aan een schone en veilige omgeving. Dit houdt ook in dat de schoonmaakmedewerker(s) zich kunnen verplaatsen in de gebouwgebruikers en prioriteit geven aan werkzaamheden die bijdragen aan de (schoonmaak)beleving.

Op welke wijze gaat de inschrijver om met de onvoorziene en/of wisselende activiteiten op de locaties en welke mate van flexibiliteit kan worden geleverd?

Geef hierbij minimaal inzicht in:

- Hoe gezorgd wordt voor de juiste pro actieve houding bij de schoonmaakmedewerkers en leidinggevende(n) met betrekking tot welke activiteiten prioriteit hebben in het schoonmaakprogramma op de locaties.
- Op welke wijze realiseert de dienstverlener de flexibiliteit in houding van schoonmaakmedewerkers op de locaties.
- Hoe getoetst wordt welke schoonmaakmedewerkers geschikt zijn om zelfstandig te kunnen werken en oog hebben voor beleving passend op de locatie(s).