

Programma van Eisen

Schoonmaak en Sanitaire Supplies

Nummer aanbesteding: 2024-42

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitaire Zaken

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 18 juni 2024
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	Facilitaire zaken versus Managing Agent	4
2	EISEN.....	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	Omschrijving Dienstverlening	5
2.3	Algemene eisen	9
2.4	Personeel en Faciliteiten	11
2.5	Eisen m.b.t. de Communicatie.....	12
2.6	Kritische prestatie-indicatoren	13
2.7	Financiële Bepalingen	14
2.8	Afleveradres	15
2.9	(Technische) Specificaties	15
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	15
3.1	Social Return on Investment.....	15
3.2	Duurzaamheid.....	16

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

Gemeente Zaanstad is voornemens om een Europese openbare aanbesteding uit te zetten ten behoeve van het vernieuwen van de contracten voor het uitvoeren van de schoonmaak & sanitaire supplies. De details worden vanaf hoofdstuk 2 beschreven.

1.1 Facilitaire zaken versus Managing Agent

Gemeente Zaanstad heeft een Europese aanbesteding doorlopen om per 1 november 2024 een samenwerking te starten met een Managing Agent. De inschrijver werkt op operationeel en tactisch niveau samen met deze Managing Agent. Voor de inschrijver is de gemeente Zaanstad of de managing Agent altijd de Opdrachtgever. Om de rol van deze Managing Agent goed te begrijpen volgt hieronder een korte uitleg ten aanzien van de samenwerking met de Managing Agent (MA).

De afdeling Facilitaire Zaken (FZ) van de gemeente Zaanstad heeft voor haar afdeling een missie (waar staan we voor?), een visie (wat willen we bereiken?) en een strategie (hoe doen we dat?) opgesteld.

De **missie** van FZ is het leveren van een professionele en passende bijdrage aan het welbevinden van onze medewerkers, partners en bezoekers door het faciliteren van een prettige en inspirerende (werk)omgeving.

De **visie** van FZ is het zorgen voor en onderhouden van een gezonde, veilige en inspirerende werk- en verblijfsomgeving voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad en haar partners, zodat die samen met de burgers invulling kunnen geven aan de maatschappelijke opgaven.

De **strategie** van FZ is het besturen van de facilitaire dienstverlening gericht op het creëren van een continue ‘match’ tussen vraag en aanbod met als doel het leveren wat nodig is en verwacht wordt, op tijd en tegen de juiste kwaliteit en prijs.

Het mag duidelijk zijn dat de gecontracteerde MA deze missie, visie en strategie omarmt en leidend maakt in haar dienstverlening. Juist de uit te besteden facilitaire soft services en de MA hebben een prominente rol in de uitvoering en realisatie van de missie, visie en strategie van FZ.

De afdeling FZ van de gemeente Zaanstad neemt haar positie als strateeg in de regieorganisatie in, met als doel de strategische onderwerpen en vraagstukken van medewerkers, partners en bezoekers te faciliteren.

De MA staat midden in de organisatie met een belangrijke verbindende rol tussen:

- Afdeling Facilitaire Zaken;
- ‘Klanten’ (lees medewerkers, partners en bezoekers) van Facilitaire Zaken;
- Gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
- Overige (facilitaire) Opdrachtnemers.

De ambitie voor de MA is dat de MA een partner voor de gemeente Zaanstad wordt en blijft, die zich herkent in de dynamiek, ontwikkelingen, veranderingen, waarden en cultuur van de gemeente Zaanstad. De MA denkt mee, adviseert en neemt eigenaarschap in deze rol.

Onder de dienstverlening van de Managing Agent vallen o.a. de huismeesters, het facilitair servicepunt, de evenementen coördinator en de bode.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van Inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

2.2 Omschrijving Dienstverlening

De producten en diensten die worden uitgevraagd zijn de volgende:

Basis Schoonmaakdienstverlening

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het optimaal schoonhouden volgens een outputgerichte dienstverlening (schoon = schoon principe) van de genoemde locaties in bijlage 01.

Specialistisch schoonmaakonderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het specialistisch schoonmaakonderhoud op het Stadhuis.

Periodiek schoonmaakonderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek schoonmaakonderhoud van de genoemde locaties in bijlage 02.

Reststoffen

Het afvoeren van de reststoffen vanuit de gescheiden afvalverzamelbakken in o.a. de werkhuizen, pantry's, hoofdstraten en de verzorging van het (interne) vervoer, van de verzamelde gescheiden reststoffen zodat deze ter lediging aangeboden kunnen worden in de daarvoor bestemde bakken op de verzamelplek van het betreffende pand.

Sanitaire Supplies

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, bijvullen, ledigen en onderhouden van de sanitaire supplies zoals benoemd in bijlage 03.

Materiaal, machine en middelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, het beheer en onderhoud van de benodigde materialen, machines en middelen vallend binnen deze opdracht.

Overige schoonmaak dienstverlening

Onder overige schoonmaak dienstverlening vallen werkzaamheden die niet in de standaard dienstverlening zitten en apart geprijsd dienen te worden. Zie Eis D2.8.

Op deze aanbesteding zijn de volgende aspecten out-of-scope:

- Afvoer reststoffen naar eindverwerker;
- Glasbewassing (binnen- en buitenglas);

- Gevelreiniging;
- Schoonmaak cateringapparatuur;
- Reiniging bezoekersbekers Stadhuis*;
- ICT apparatuur;
- Verwijderen van graffiti;

*Het reinigen van bezoekersbekers in het Stadhuis is contractueel belegd bij een Sociaal Werk (SW) bedrijf, zij verzorgen de reiniging, uitlevering en de presentatie van de bezoekersbekers in alle pantry's voor deze locatie.

D Eis 2.1 A Basis schoonmaakdienstverlening volgens een outputgerichte dienstverlening (schoon = schoon principe). Voor de werkzaamheden worden geen schoonmaakfrequenties opgegeven. 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.

De doelstelling van het outputgericht 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, behoeft niet schoongemaakt te worden. Als Opdrachtnemer speelt u in op wisselende bezetting en vervuiling van ruimten.

Er wordt geen onnodig schoonmaakonderhoud uitgevoerd. Van alles wat onder de reikwijdte van deze aanbesteding valt, mag verwacht worden dat het schoon is en voldoet aan de vooraf gestelde eisen. Uitgangspunt van het outputgerichte schoonmaakonderhoud is het voorkomen van discussies over wat wel en niet onderdeel is van de Overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden zijn bijv. geen reden voor extra werkzaamheden.

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

- De locaties en ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding;
- De elementen die in deze ruimten voorkomen of waarvoor een uitzondering geldt;
- De reinigingstijdstippen die gehanteerd dienen te worden;
- De kwaliteitseisen die er gesteld worden aan de output.

De schoonmaakdienstverlening van Opdrachtnemer omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- Het schoon en representatief houden van alle kantoorlocaties zoals benoemd in bijlage 01;
- De dagelijkse schoonmaak van de vergaderzalen en catering ruimten (incl. vloeren) en magazijnen;
- Het dagelijks schoonhouden van de reguliere en genderneutrale toiletten;
- Het dagelijks schoonhouden van de publiekshal, trouwzaal en entree(s);
- Dagelijkse incidenten schoonmaak;
- Weekendschoonmaak (zaterdag) Handhaving i.v.m. 24/7 gebruik;
- Buitengevel, entree, en tourniquet bij incidenten;
- Opdrachtnemer heeft een proactieve houding en adviseert Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer zorgt voor aftekenlijsten in de sanitaire ruimten (na goedkeuring Opdrachtgever).
- Bezoekersbekers overige locaties: het verzorgen van de reiniging (middels vaatwasser in-/uitruimen, uitlevering en de presentatie van de bezoekersbekers in alle pantry's voor deze locaties, zie bijlage 01 locatieoverzicht.)

Binnen de locaties van de gemeente Zaanstad hebben diverse ruimten specifieke schoonmaakaanpak nodig, zoals bijvoorbeeld de centrale brugbedieningsruimte Havenkantoor omdat die specialistische werkzaamheden, hebben waarbij schoonmaak als verstoring kan voorkomen, de centrale hal en entree van het Stadhuis waarbij het voor komt dat deze door actievoerders worden besmeurd.

D Eis 2.1 B Basis schoonmaak Elementen

Opdrachtgever is naast de punten die volgens de VSR-kwaliteitsmeetsysteem zijn omschreven verantwoordelijk voor het schoonmaken van de elementen in ruimten zoals beschreven in bijlage 04.

D. Eis 2.2 Specialistische schoonmaakonderhoud

De schoonmaakdienstverlening van Opdrachtnemer omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- Dieptereiniging, strippen, conserveren van vloeren en elementen;
- Groot (vloer-)onderhoud;
- Dieptereiniging Sanitair;
- Schrobwerkzaamheden;
- Spray beurten.

D Eis 2.3 Periodiek Onderhoud

Onder het periodieke schoonmaak onderhoud vallen de periodieken zoals omschreven in bijlage 02. Deze vallen uiteen in:

- De maandelijks periodieken;
- De kwartaal periodieken;
- De jaarlijkse periodieken.

Opdrachtnemer levert na gunning een jaar planning aan (bijlage 02). Indien blijkt dat de frequentie(s) moeten worden bijgesteld wordt dit door Opdrachtnemer met Opdrachtgever of visa versa besproken.

D Eis 2.4 Reststoffen

Om de gestelde Zero Waste doelstellingen te behalen verwachten Opdrachtgever van Opdrachtnemer een adviesrol in samenwerking met de Managing Agent, en de andere leveranciers van de gemeente voor de interne afvalstromen, zoals bedoeld in paragraaf 3.2 van deze PVE. Opdrachtnemer is in staat Opdrachtgever te adviseren in een efficiëntere splitsing en afvoer van de diverse afvalstromen. Opdrachtnemer is in staat Opdrachtgever te adviseren voor de juiste aanschaf van de diverse afvalbakken en promotie die het afvalscheidingsproces ondersteunen en verhogen.

Onder afval wordt onder andere verstaan:

- Glasafval;
- Koffieafval;
- PMD-afval;
- Papier/Karton;
- Restafval;
- Vertrouwelijk Papier;
- Klein Chemisch Afval.

Stadhuis:

- Opdrachtnemer zorgt voor het dagelijks gescheiden afvoeren van reststoffen (afval) vanuit de werkhuizen, vergaderzalen, hoofdstraten en overige ruimten naar de expeditie, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de stortkoker op alle verdiepingen;
- Bij gebruik van de stortkoker zorgt Opdrachtnemer voor de dagelijkse afvoer vanuit de stortkoker op de logistieke gang (-1 verdieping) naar de expeditie en scheidt hier het afval in de daarvoor bestemde containers.

Overige locaties:

- Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijks gescheiden afvoer van reststoffen (afval) vanuit de werkplekken naar de daarvoor bestemde containers op de verzamelplekken.
- Wekelijks klaarzetten van de containers voor afhaal door afvalverwerker.

D Eis 2.5 Sanitaire Supplies en apparatuur

- Opdrachtnemer zorgt voor het leveren, bijvullen, ledigen en onderhouden van sanitaire supplies voor alle locaties;
- De sanitaire supplies dienen 95% beschikbaar te zijn;
- Alle huidige en toekomstige aan te schaffen apparatuur, waarbij de tikker (het logo) verwisselbaar is, is eigendom van Opdrachtgever;
- Alle nieuw te plaatsen apparatuur dient voor plaatsing ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd te worden;
- Indien de apparatuur lijn niet meer leverbaar is dient Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever te bespreken en met een passend alternatief te komen;
- Storing(en) of defect(en) worden na melding binnen 24 uur gereageerd.

D Eis 2.6 Materiaal, machines, middelen en Veiligheid

- Opdrachtnemer beschikt over professioneel duurzame en milieuvriendelijke machines en materialen, in eigendom van Opdrachtnemer, om de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren;
- In overleg met de latende leverancier kunnen materialen indien gewenst overgenomen worden (bijvoorbeeld werkkarren, wasmachine en stofzuigers), dit wordt tussen winnende en latende partijen geregeld en Opdrachtgever heeft hier geen bemoeienis in;
- Opdrachtnemer dient overzichtslijsten bij te houden van de gebruikte machines, materialen en middelen. Deze zijn onderdeel van de handboeken per locatie en loglijsten;
- Opdrachtnemer heeft veiligheidskaarten van de middelen ter beschikking in de werkkasten en werkkarren per locatie;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de registratie van gevaarlijke stoffen per locatie en overlegt deze aan Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer levert wekelijks linnenservice (ophalen en retourneren), dit omvat: theedoeken, handdoeken en vaatdoeken. Zie bijlage 01 voor overzicht.

D Eis 2.7 Kwaliteitseisen en VSR-meting

Opdrachtnemer draagt zorg voor benoemde en gestelde kwaliteitseisen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren hierover een onafhankelijke VSR-meting uit waarbij methodefouten aan elementen en ruimten (achterblijvend residu, vuil of aanslag) altijd leiden tot afkeur. Alle ruimten zijn benoemd in de ruimtestaten in Bijlage 5.

Scope Ruimten

Alle ruimten die in de ruimtestaat zijn gemarkeerd met een AQL-waarde vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. Deze zijn te vinden in de ruimtestaten in de bijlagen, waar de ruimtes beschreven zijn in aantal m² vloeroppervlakte en de soort bedekking van de vloer.

Scope Elementen

De elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris en losse onderdelen die in de ruimte staan opgesteld en eigendom zijn van de Opdrachtgever.

VSR-meting

Opdrachtnemer voert twee (2) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels VSR-systematiek of vergelijkbaar. De kosten voor deze metingen zijn voor Opdrachtnemer. Daarnaast wordt de schoonmaakdienstverlening meerdere keren per jaar (momenteel 2x per jaar) op een random moment getoetst middels een VSR-meting door een onafhankelijk VSR-inspectiebureau. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor Opdrachtgever.

- Voor het dagelijkse en periodieke schoonmaakonderhoud geldt voor alle sanitaire ruimten een AQL van 4% en van de overige ruimten geldt een AQL van 7%;
- Opdrachtgever is gerechtigd de AQL-norm gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren.
- De Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking aan de VSR-meting. Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. De termijn van herstel wordt schriftelijk vastgelegd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en wordt besproken in de periodieke overleggen. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatiemonitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door Opdrachtgever wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van Opdrachtnemer uitgevoerd worden.

Scope Kwaliteitseis

Alle elementen zoals genoemd in de 'scope elementen' en die vallen binnen de 'scope ruimten' dienen te voldoen aan de eisen zoals weergegeven, met inachtneming van de 'scope reinigingsmoment'. Elementen worden beoordeeld op basis van de borgtekst van de VSR-KMS (NEN 2075). Deze metingen worden periodiek door Opdrachtgever uitgezet.

Binnen de VSR-meting worden onder methodefouten, de volgende methodefouten aan elementen en ruimten bedoeld:

- Methodefouten onder de VSR-vuilsoort stof of vlekken vallend;
- Residu;
- Dicht stof tot 2.00 meter reikhoogte;
- Aanslag (o.a. kalk, nicotine, kauwgom (m.u.v. onder meubilair=periodiek), sticker, pen- en stiftstrepen);
- (Zwaar) gehecht vuil, vlekken of strepen;
- Losliggend vuil, etensresten;
- Beschadiging als gevolg van toepassing foutieve handelingen, middel of hulpmiddel/-materiaal;
- Geuroverlast (bv. als gevolg van vloerputjes die droog staan of bv. urinelucht);
- Spinrag verwijderen tot 3.00 meter;
- Diversen: t.w. onvoldoende gevulde, geen of onjuist geplaatste afvalzak of volle afvalzakken, niet bijgevolde dispensers.

D Eis 2.8 Overige schoonmaak dienstverlening

- Schoonmaakdiensten, openstelling buiten de standaard uren op aanvraag; bijvoorbeeld bijeenkomsten en evenementen in de avonden en weekenden;
- Schoonmaakdiensten, tijdens calamiteiten;
- Opleverschoonmaak (op basis van offerte);

D Eis 2.9

Opdrachtnemer levert beschreven dienstverlening op de verschillende locaties tijdens de beschreven openingstijden, zie bijlage 01 locatieoverzicht.

2.3 Algemene eisen

A Eis 1

Opdrachtnemer is in staat om gedurende vier (4) jaar met tweemaal een optie tot verlenging van twee (2) jaar de schoonmaakdienstverlening en sanitaire supplies dienstverlening te verrichten als beschreven in de

aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.

A Eis 2

De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de schoonmaakdienstverlening en sanitaire supplies dienstverlening zijn fatale termijnen.

A Eis 3

Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

A Eis 4

Opdrachtgever kan binnen het contract op basis van de veranderingen in dienstverlening of in het aantal locaties tijdens de looptijd, de dienstverlening overeenkomstig op- of afschalen. Opdrachtnemer kan hierop inspelen.

A Eis 5

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de dienstverlening en implementatie (G1 en G2) aan. Ten aanzien van het plan van aanpak gelden de volgende minimale eisen:

- Tijdens de implementatie heeft de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon voor Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer beschrijft in het plan van aanpak de output schoonmaakmethodiek;
- Opdrachtnemer beschrijft in het plan van aanpak de inzet dienstverlening gericht op de gestelde eisen;
- Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie de locaties uitgebreid inventariseren om zich ervan te verzekeren dat de dienstverlening tijdig kan worden overgenomen;
- Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de implementatie en de inventarisatie;
- Opdrachtnemer borgt de soepele transitie;
- Hoe kan de Opdrachtnemer de kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde garanderen;
- Hoe Opdrachtnemer verbeter-, en innovatieve voorstellen initieert;
- Opdrachtnemer draagt KPI's aan voor het meten van efficiëntieslagen en kostenbesparing;
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de KPI's SMART zijn;
- Hoe Opdrachtnemer zorgdraagt voor een overzicht van werkafspraken en werkprotocollen per locatie.

A Eis 6

Ten aanzien van de schoonmaakdienstverlening van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- De basis schoonmaakwerkzaamheden dienen op alle locaties uitgevoerd te worden op werkdagen voor 08.30 uur en na 16.00 uur, zie voor openingstijden bijlage 01 locatieoverzicht;
- Storende schoonmaakwerkzaamheden (zoals stofzuigen) dienen uitgevoerd te worden voor 07.30 uur in de ochtend of na 17.00 uur in de middag;
- Voor het Stadhuis geldt dat er een dag schoonmaker aanwezig is tussen 08.30 en 16.00 uur. Deze voert vaste werkzaamheden uit en is in huis voor de incidentele schoonmaak;
- De schoonmaakwerkzaamheden worden door Opdrachtnemer dagelijks aangestuurd, gecoördineerd, bewaakt en gecontroleerd middels een DKS (dagelijkse kwaliteit schoonmaak) controle.

A Eis 7

Alle uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer en van eventuele onderaannemers, oproepkrachten e.d. die vast op een locatie werkzaam zijn, dienen te allen tijde uniform en herkenbaar gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Het kledingpakket wordt in samenspraak met de gemeente Zaanstad vastgesteld. Hierbij is duurzame en/of circulaire bedrijfskleding een pré.

A Eis 8

Opdrachtnemer is elke werkdag op genoemde locaties aanwezig en hiermee de oren- en ogen en het verlengstuk van de facilitaire afdeling. Bij gebreken in de panden, vloeren, afwijking in afvalscheiding etc. verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer dit meldt in het FMIS systeem (Topdesk). Aanbevelingen voor (periodiek) schoonmaak onderhoud anders dan vermeldt in bijlage 02, worden tevens in dit FMIS systeem gedaan. Voortgang en terugkoppeling van de (ver)storingen loopt via Managing Agent en het FMIS systeem.

A Eis 9

Opdrachtgever documenteert minimaal de volgende informatie ten aanzien van deze opdracht;

- Een overzicht van het aantal meldingen uit FMIS systeem;
- Rapportage dagelijkse kwaliteit schoonmaak (DKS);
- Planning & Voortgang periodiek onderhoud;
- Rapportage duurzaamheidsmaatregelen met aandacht voor milieu-impact.

Aan Opdrachtnemer de vraag om tijdens de implementatie fase voorbeelden van rapportage-vormen voor te leggen van bovengenoemde eisen.

A Eis 10

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.4 Personeel en Faciliteiten

PF, Eis 1

Ten aanzien van de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar;
- In het bezit van basisvakopleiding, RAS diploma voor gespecialiseerde schoonmaak of een relevant aantoonbaar diploma;
- Klantvriendelijk, gastvrij, flexibel en efficiënt;
- In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden);
- Voor alle werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat.

PF, Eis 2

Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal op basisniveau te beheersen in woord. Voor leidinggevenden en adviserende en managementfuncties geldt dat de kennis van de Nederlandse taal, in woord en geschrift, in overeenstemming met het niveau van de functie is.

PF, Eis 3

Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen ingewerkt te worden, voordat zij hun werkzaamheden zelfstandig uit mogen voeren. Inwerken van medewerkers kan niet aan de Opdrachtgever worden doorbelast. De gemeente Zaanstad wenst geen hinder te ondervinden van kennisachterstand bij medewerkers, omdat zij niet goed zijn ingewerkt.

PF, Eis 4

Medewerkers van de Opdrachtnemer voelen zich verantwoordelijk voor de locaties en gedragen zich als onderdeel van de gemeente Zaanstad. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van

personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Bij de (tijdelijke) vervanging van personeel dient de kwaliteit van dienstverlening van de Opdrachtnemer op hetzelfde peil te blijven.

PF, Eis 5

Opleiding en training van de medewerkers is de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De gemeente Zaanstad hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied, en binnen de gemeente Zaanstad. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Trainingen en opleidingen die de gemeente Zaanstad standaard verlangt van elke medewerker van Opdrachtnemer of gecontracteerde Opdrachtnemers worden door de gemeente Zaanstad bekostigd. De uren die hiervoor nodig zijn, kunnen worden beschouwd als onderdeel van de functie en kunnen derhalve niet separaat worden doorbelast.

PF, Eis 6

De Opdrachtgever stelt voldoende (flex) werkplekken beschikbaar aan de Opdrachtnemer.

PF, Eis 7

Momenteel hebben een aantal medewerkers een dienstverband bij de huidige leverancier. Deze medewerkers dienen een aanbieding te ontvangen om in dienst te treden bij inschrijver conform schoonmaak CAO artikel.38 (zie bijlage 07 Overname personeel).

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende CAO bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Opdrachtnemer dient zijn Inschrijving te baseren op de werkelijke kosten, inclusief de overname van de medewerkers van de huidige leverancier en inclusief suppletiekosten. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Over eventuele meer-uren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract wordt niet met Opdrachtgever onderhandeld.

PF, Eis 8

Inschrijver heeft de code verantwoord marktgedrag ondertekend of is bereid deze binnen één jaar na opdrachtverlening te ondertekenen.

PF Eis 9

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante regels en afspraken, onder andere:

- Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet, Wet arbeid vreemdelingen, Arboconvenant schoonmaak- en Glazenwassersbranche en CAO schoonmaak.

Zo dient een RI&E uitgevoerd te worden van de werkplek van het personeel van Opdrachtnemer. Deze wordt overhandigd tijdens de implementatie periode voor aanvang van de werkzaamheden.

2.5 Eisen m.b.t. de Communicatie

C Eis 1

Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de Managing Agent, Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.

C Eis 2

De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de

Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken. Zie hiervoor bijlage 06 communicatiematrix.

C Eis 3

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

C Eis 4

De Opdrachtgever heeft een Managing Agent gecontracteerd. Deze Managing Agent treedt op operationeel niveau als afgevaardigde op namens gemeente Zaanstad en is op dat vlak contractpersoon. Contractuele afspraken en afspraken op tactisch/ strategisch niveau worden direct met Opdrachtgever gemaakt.

C Eis 5

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie -zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever- op enigerlei wijze openbaar te maken.

2.6 Kritische prestatie-indicatoren

KPI Eis 1

De Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de Opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

KPI Eis 2

De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet naar tevredenheid verlenen van de ingekochte dienstverlening.

KPI Eis 3

De gemeente Zaanstad wil in elk geval de volgende KPI's implementeren met Opdrachtnemer:

- Klanttevredenheid aan de hand van toetsing op dienstverlening middels een gasttevredenheidsonderzoek (GTO);
- Hebben alle medewerkers de benodigde certificaten;
- Tijdig reageren op calamiteitschoonmaak;
- Innovatie van de dienstverlening om kosten te beheersen;
- Aangevuld met KPI's die voortkomen uit de gunningscriteria.

KPI Eis 4

Belevingskwaliteit van de dienstverlening is minimaal een 8 per meting.

KPI Eis 5

De dienstverlening die Opdrachtnemer levert wordt binnen de afgesproken periode uitgevoerd.

KPI Eis 6

De sanitaire supplies dienen 95% beschikbaar te zijn.

KPI Eis 7

De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij meerdere klachten over de ingekochte dienstverlening.

KPI Eis 8

Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- De afgesproken KPI's;
- Een verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- De voortgang van verbetervoorstellen;
- De financiële informatie: aantal uren, uitgaven, onvoorziene (extra) uitgaven;
- Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende dienstverlening per locatie;
- Een jaarlijks overzicht van de gekeurde machines en materialen.

2.7 Financiële Bepalingen

FB Eis 1

Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vak afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.

Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks binnen 3 weken na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar crediteuren@zaanstad.nl.

De factuur is voorzien van een overzicht met totaal aantal ingezette uren/ kosten op de verschillende onderdelen per locatie.

FB Eis 2

Inschrijver offreert een prijs voor de basis schoonmaakdienstverlening per m2 op basis van outputgericht schoonmaakonderhoud. In het Prijzenblad kan dit worden ingevuld op basis van de ruimtestaten.

Inschrijver offreert een prijs voor de overige schoonmaakdienstverlening per m2 op basis van een staffel. In het Prijzenblad kan dit worden ingevuld op basis van de ruimtestaten.

Inschrijver offreert een all-in prijs voor de sanitaire supplies op basis van leveren, bijvullen, ledigen, onderhouden van de dispensers. Inschrijver mag eenmalige kosten in rekening brengen voor vervanging van de tikker (logo) in de dispensers.

Prijzen voor aanschaf nieuwe dispensers worden jaarlijks tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld, gelijktijdig met de indexatie.

De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Vanaf 01 januari 2026 kunnen de prijzen éénmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de CBS voor 812 reiniging hiervoor dient Opdrachtgever voor 1 november voorafgaand aan dat jaar een voorstel in. Alle op te geven prijzen:

- Zijn inclusief de nu bekende CAO wijzigingen;
- Zijn inclusief alle eventuele opslagen;
- Dienen exclusief BTW te worden opgegeven;
- Zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

FB Eis 3

Er kunnen door Opdrachtnemer geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bv. overhead, kleding, roostering, reiskosten en overige kosten.

FB Eis 4

In de eerste twee (2) weken van een nieuw kalenderjaar dient er een medewerker met financiële kennis beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen i.v.m. de jaarafsluiting.

2.8 Afleveradres

Af Eis 1

Alle producten en diensten worden geleverd op de adressen zoals vermeld in bijlage 01, Locatieoverzicht.

Indien gemeente Zaanstad vanuit haar rol als kerngemeente aan gelieerde organisaties of andere buurgemeenten dienstverlening dient te leveren, worden deze adressen mogelijk toegevoegd.

Opdrachtnemer bepaalt hierin zelf de meest efficiënte manier van levering.

2.9 (Technische) Specificaties

(T)S Eis 1

- Het magazijn is beschikbaar voor voorraadbeheer. Opdrachtnemer dient deze netjes te houden;
- De dispensers van de sanitaire supplies zijn eigendom van Opdrachtgever;
- Opdrachtgever stelt ruimten, elektriciteit, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de schoonmaakdienstverlening, ter beschikking;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen;
- Opdrachtnemer mag, in overleg, extra (klein) apparatuur meenemen voor de uitvoer van de schoonmaakdienstverlening. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Alle machines zijn voorzien van de benodigde keuringen en voldoen aan de NEN 3140 certificering. De jaarlijkse keuringen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien dit niet het geval is mogen deze niet aangesloten worden op het elektriciteit netwerk van Opdrachtgever;
- Op alle locaties zijn de stopcontacten voorzien van 240 Volt;
- In het Stadhuis is krachtstroom aanwezig in de centrale publiekshal.

(T)S Eis 2

Werkprotocollen van de huidige leverancier worden na gunning gedeeld.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(Zie ook hoofdstuk 1.1 van de offerteleidraad).

SROI Eis 1

Gemeente Zaanstad biedt kansen voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Voor dit contract is minimaal 1% SROI kansrijk voor de overeenkomst. Inschrijver dient aan te geven hoe hij daar invulling aan kan geven.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om vanaf 2040 klimaatneutraal te opereren en in 2050 volledig circulair. Hiervoor is bijvoorbeeld in het Stadhuis een warmte en koude opslag en is het lopende energiecontract “regionaal groen” en zullen er alternatieve energiebronnen ontwikkeld en geïmplementeerd worden in de gemeente, is er fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer etc. Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces. Een van de ambities van deze aanbesteding is dan ook een zo circulaire mogelijke inkoop van schoonmaak.

Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de volgende duurzaamheidscriteria:

Dzh Eis 1

Over alle onderstaande duurzaamheidseisen rapporteert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder kwartaal. De rapportage is een vast agendapunt voor het duurzaamheidsoverleg. Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager van Opdrachtgever zal hierover nadere afspraken maken met de Opdrachtnemer.

Dzh Eis 2

Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Ten aanzien van duurzaamheid kunnen er daarom geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.

Dzh Eis 3

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI): samenwerken in de keten met als doel een transparante, eerlijke en duurzame keten. Opdrachtnemer rapporteert over haar genomen inspanningen aan de gemeente Zaanstad.

Dzh Eis 4

Opdrachtnemer zorgt voor goed materiaalgebruik (milieuvriendelijke reinigingsmiddelen en herbruikbare verpakkingen).

Dzh Eis 5

Bij verpakkingsmateriaal en disposables wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van recyclebare bio-based grondstoffen. Daarbij worden er zo min mogelijk mono-verpakkingen gebruikt.

Dzh Eis 6

Opdrachtnemer zorgt voor goede afvalscheiding en maakt zoveel mogelijk gebruik van de verschillende afvalstromen.

Dzh Eis 7

Opdrachtnemer is verplicht om:

- Gebruik te maken van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen voorzien van Eco-label/Nordic Swan of gelijkwaardig;
- Desinfecterende bestanddelen bij handreiniging zijn uitgesloten;
- Watergebruik te beperken of waar mogelijk hergebruiken;
- Gebruik te maken van energiezuinige schoonmaakapparatuur;
- Handzeep, textielhanddoekrollen en tissuepapierproducten te laten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk;
- Navulbare flacons te gebruiken;
- Gebruik doseersystemen te gebruiken;
- Milieuvriendelijke transportmiddelen te stimuleren.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl